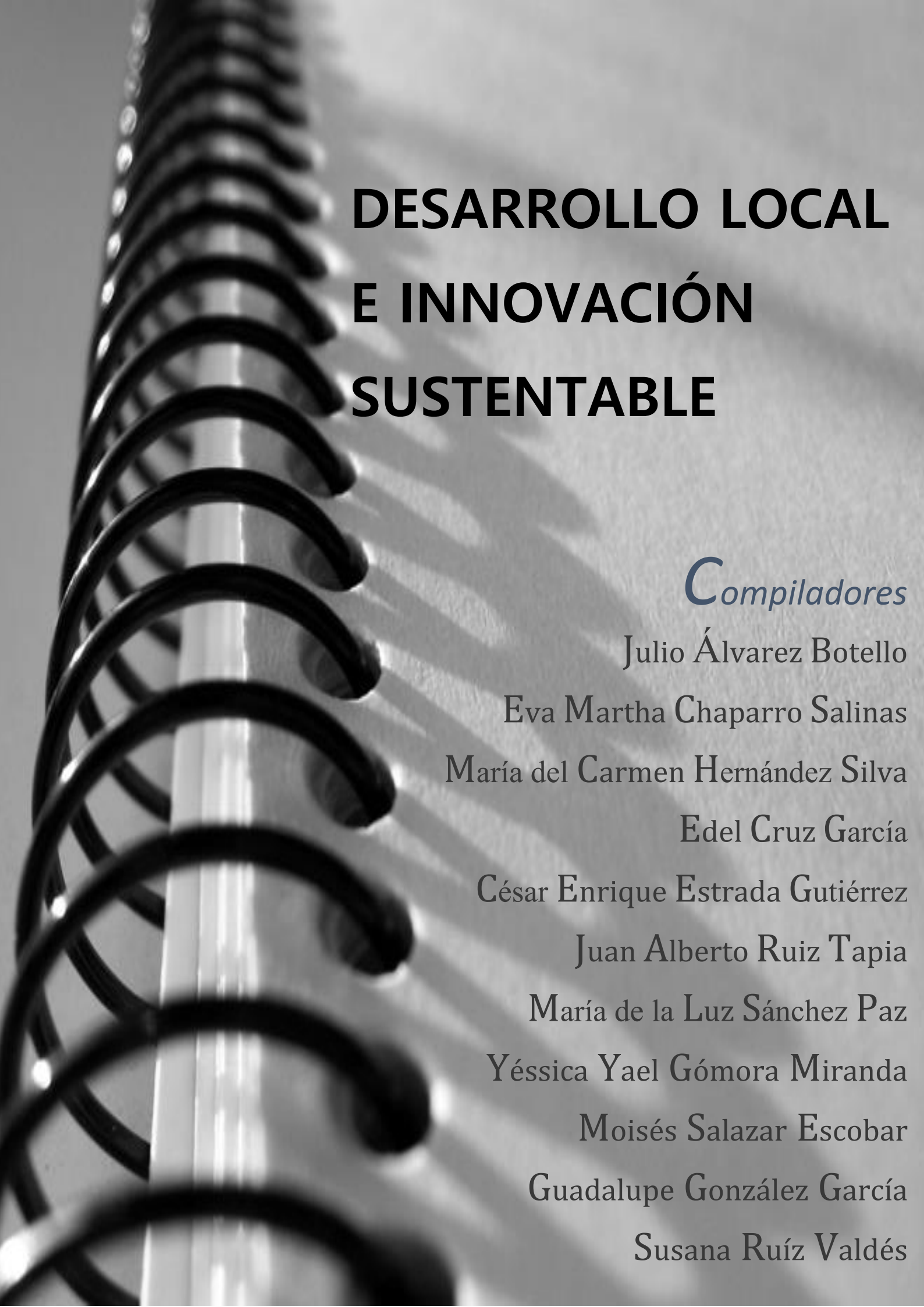


DESARROLLO LOCAL E INNOVACIÓN SUSTENTABLE

Compiladores

Julio Álvarez Botello

Eva Martha Chaparro Salinas

María del Carmen Hernández Silva

Edel Cruz García

César Enrique Estrada Gutiérrez

Juan Alberto Ruiz Tapia

María de la Luz Sánchez Paz

Yéssica Yael Gómora Miranda

Moisés Salazar Escobar

Guadalupe González García

Susana Ruíz Valdés

DESARROLLO LOCAL E INNOVACIÓN SUSTENTABLE

Julio Álvarez Botello
Eva Martha Chaparro Salinas
María del Carmen Hernández Silva
Edel Cruz García
César Enrique Estrada Gutiérrez
Juan Alberto Ruiz Tapia
María de la Luz Sánchez Paz
Yéssica Yael Gómora Miranda
Moisés Salazar Escobar
Guadalupe González García
Susana Ruíz Valdés

(Compiladores)

DESARROLLO LOCAL E INNOVACIÓN SUSTENTABLE

Primera edición (versión digital), Octubre 2016

D.R. © Julio Álvarez Botello, Eva Martha Chaparro Salinas, María del Carmen Hernández Silva, Edel Cruz García, César Enrique Estrada Gutiérrez, Juan Alberto Ruiz Tapia, María de la Luz Sánchez Paz, Yéssica Yael Gómora Miranda, Moisés Salazar Escobar, Guadalupe González García, Susana Ruíz Valdés (Compiladores)

D.R. © Universidad Autónoma del Estado de México

Edición: Bonobos Editores S. de R.L. de C.V.

www.serviciosbonobos.com.mx

ISBN 978-607-8099-94-8

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.

Consejo Editorial

Julio Álvarez Botello
Eva Martha Chaparro Salinas
María del Carmen Hernández Silva
Edel Cruz García
César Enrique Estrada Gutiérrez
Juan Alberto Ruiz Tapia
María de la Luz Sánchez Paz
Yéssica Yael Gómora Miranda
Moisés Salazar Escobar
Guadalupe González García
Susana Ruíz Valdés

COMITÉ CIENTÍFICO

Miembros ajenos a la entidad editora internacionales

Dr. Carlos José Oliveira Silva Rodrigues	Universidad de Aveiro, Portugal
Dr. Ana Isabel Pires Beato Alves de Melo	Universidad de Aveiro, Portugal
Dr. Gonçalo Alves de Sousa Santinha	Universidad de Aveiro, Portugal
Dra. Marisol Pérez Campaña	Universidad de Holguín, Cuba
Dra. Aniuska Ortíz Pérez	Universidad de Holguín, Cuba
Dr. Reynaldo Velazquez Saldivar	Universidad de Holguín, Cuba
Dra. María Rodríguez Gámez	Universidad Técnica de Manabí, Ecuador
Dr. Sebastiana del Monserrate Ruiz C.	Universidad Técnica de Manabí, Ecuador
Dr. Norberto Pelegrín Entenza	Universidad Técnica de Manabí, Ecuador
Dr. Ericé Bezerra Correia	FACHUCA, Brasil
Dr. Emanuel Leite	Universidade de Pernambuco, Brasil
Dr. Emmanuel Sampaio	UNIVERSO, Brasil
Dr. Ademar Vieira Santos	UFAM, Brasil
Dr. Lázaro Rodríguez Ariza	Universidad de Granada, España
Dra. María Antonia Ruiz Moreno	Universidad de Granada, España
Dra. María Carmen Haro Domínguez	Universidad de Granada, España
Dra. Dainelis Cabezas Pullés	Universidad de Granada, España
Dra. Jenny María Ruiz Jiménez	Universidad de Granada, España
Dra. Virginia Fernández Pérez	Universidad de Granada, España
Dra. Vivian Hernández Louhoa	Universidad de Oriente, Cuba
Dra. Maribel Ferrer Vicente	Universidad de Oriente, Cuba
Dra. María Mirna Castillo Rodríguez	Universidad de Oriente, Cuba

Miembros ajenos a la entidad editora Mexicanos

Dra. María Concepción Ramírez Barón	Universidad Autónoma de Baja California
Dra. Blanca Rosa García Rivera	Universidad Autónoma de Baja California
Dra. Sonia Elizabeth Maldonado Radillo	Universidad Autónoma de Baja California
Dra. María de los Ángeles Cervantes R.	Universidad de Occidente, México
Dr. Evaristo Galeana Figueroa	Univ Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Dra. Irma Cristina Espitia Moreno	Univ Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Dra. María Trinidad Alvarez Medina	Instituto Tecnológico de Sonora, México
Dra. Olivia Jiménez Diez	Universidad Autónoma de Yucatán
Dra. Leonor Elena López Canto	Universidad Autónoma de Yucatán
Dra. Ruth Noemí Ojeda López	Universidad Autónoma de Yucatán
Dr. Tirso Suárez Núñez	Universidad Autónoma de Yucatán

Miembros participantes de la Entidad Editora

Dr. Julio Alvarez Botello	Universidad Autónoma del Estado de México
Dra. Eva Martha Chaparro Salinas	Universidad Autónoma del Estado de México
Dra. María del Carmen Hernández Silva	Universidad Autónoma del Estado de México
Dr. Juan Alberto Ruiz Tapia	Universidad Autónoma del Estado de México
Dra. María de la Luz Sánchez Paz	Universidad Autónoma del Estado de México
Dra. Marcela Jaramillo Jaramillo	Universidad Autónoma del Estado de México
Dra. Liliana Antonia Mendoza González	Universidad Autónoma del Estado de México
Dra. Jenny Alvarez Botello	Universidad Autónoma del Estado de México
Dra. Gandhi González Guerrero	Universidad Autónoma del Estado de México
Dr. Tirso Castañeda Martínez	Universidad Autónoma del Estado de México
Dra. María Elena Laura Ponce García	Universidad Autónoma del Estado de México
Dr. Daniel Cardoso Jímenez	Universidad Autónoma del Estado de México
Dr. Manuel Antonio Pérez Chávez	Universidad Autónoma del Estado de México
Dr. Rolando Heredia Dominico	Universidad Autónoma del Estado de México
Dra. Susana Ruiz Valdez	Universidad Autónoma del Estado de México
Dra. Guadalupe González García	Universidad Autónoma del Estado de México

ÍNDICE

PRIMERA SECCIÓN: GESTIÓN EDUCATIVA 14

AS NOVAS TECNOLOGIAS: FORMAÇÃO DE PROFESSORES, EDUCAÇÃO E CIDADANIA NA PERIFERIA 15
LA IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS INTEGRADORES COMO ESTRATEGIA DE COMPETIVIDAD EN LA LICENCIATURA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES 30
PERFECCIONAMIENTO DEL DISEÑO CURRICULAR DE LA ASIGNATURA INFORMÁTICA EMPRESARIAL DE LA CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL 43
ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS Y HABILIDADES DEL ALUMNO ORIENTADAS A SU INSERCIÓN LABORAL 61
USO DE LAS TIC COMO HERRAMIENTA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE, PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES 73
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA: LA RELACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CON LA SOCIEDAD DESDE LA VISIÓN DESDE LOS STAKEHOLDERS DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN 85
GESTIÓN EDUCATIVA Y COMPETITIVIDAD DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL 92
LA EDUCACIÓN LOGÍSTICA CAMBIANTE EN LAS INSTITUCIONES DE NIVEL SUPERIOR 106
IMPORTANCIA EDUCATIVA DEL CONVENIO GEM-UAEM 118
FORMACIÓN DOCENTE, ÉTICA Y JUSTICIA SOCIAL 126
LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA EN EL CONTEXTO DE LA INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA 142
LA GESTIÓN DEL PROCESO DE ASEGURAMIENTO MATERIAL Y FINANCIERO COMO SOPORTE DE LOS PROCESOS SUSTANTIVOS UNIVERSITARIOS 150
ANÁLISIS Y CONCEPTUALIZACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LA MERCADOTECNIA EDUCACIONAL 167
ANÁLISIS DE LA RESISTENCIA AL CAMBIO AL INNOVAR EN UN DEPARTAMENTO DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA. 183
METRIC_CAL.EXE: UNA HERRAMIENTA DE APOYO A LA ENSEÑANZA DE LOS TEMAS DE CALIDAD EN LA INGENIERÍA DE SOFTWARE 192
LA DISMINUCIÓN DEL ESTATUS ACADÉMICO IRREGULAR DE LOS ALUMNOS DE NEGOCIOS INTERNACIONALES A TRAVÉS DE APOYO ESTUDIANTIL. 204
ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE LAS COMPETENCIAS EDUCATIVAS Y LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LOS ALUMNOS DE DÉCIMO SEMESTRE DE LA LICENCIATURA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES EN LA UAPCI 216
ESTILO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y TRANSACCIONAL: REVISIÓN TEORICA EMPIRICA A NIVEL DIRECTIVO EN UNA INSTITUCIÓN DE NIVEL SUPERIOR 228
NUEVO ENFOQUE DE LA TUTORÍA ACADÉMICA VENTAJAS COMPARTIDAS PARA LOS PRINCIPALES ACTORES 240
LA INNOVACIÓN EN LAS CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN, DESAFÍOS DE LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL 256

SEGUNDA SECCIÓN: ESTUDIOS ORGANIZACIONALES 271

MODELO DE GESTÃO POR RESULTADOS (GPR) DO PRORURAL: PROGRAMA CISTERNAS – ESTADO DE PERNAMBUCO. 272
GESTIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS PROCESOS CLAVES EN UNA ENTIDAD HOSPITALARIA .. 292
CONTROL DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO: BINOMIO INDISOLUBLE EN LA DIRECCIÓN 302

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SUPERVISIÓN Y MONITOREO DEL CONTROL INTERNO 316
CONTRIBUCIÓN PARA EL DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO EN ENTIDADES DE SERVICIOS..332
EL PROBLEMA DE LA REPRESENTACIÓN Y EL OBJETO MATEMÁTICO: BREVE ANÁLISIS DE SU EVOLUCIÓN HISTÓRICA 350
ESTRUCTURACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DEL CAPITAL SOCIAL EN LA CAPACIDAD ORGANIZATIVA DE LOS SISTEMAS AGROALIMENTARIOS LOCALIZADOS 361
MEJORAS EN EL PROCEDIMIENTO DE MENSAJERIA PERSONAL Y MEDIANTE VALIJA EN MESA DE CONTROL DE TIENDAS GARCES S.A. DE C.V. 376
DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL APLICABLE A UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR 392
COMUNICACIONES INTEGRADAS DE MERCADOTECNIA COMO ESTRATEGIA DE COMPETITIVIDAD EN PYMES CON MODELOS DE NEGOCIOS FLEXIBLES. 407
DESARROLLO DE UN MODELO DE VALUACIÓN DEL CAPITAL HUMANO DOCENTE COMO PARTE DEL CAPITAL INTELECTUAL EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR 424
PROCEDIMIENTO PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN RIESGOS. APLICACIÓN EN LA UNIDAD EMPRESARIAL DE BASE MAYORISTA DE MEDICAMENTOS HOLGUÍN- CUBA 437
PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN PERIÓDICOS PROVINCIALES 453
IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE COSTOS DE LA CALIDAD. CASO VÉRTICE 470
EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL PROCESO DE AUDITORÍA EN SISTEMAS ESTANDARIZADOS DE GESTIÓN. HERRAMIENTA INFORMÁTICA AUDIT_INTEGRATED 488
PROCEDIMIENTO PARA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS PROCESOS ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS Y DE OBRAS HIDRÁULICAS. APLICACIÓN EN LA UNIDAD EMPRESARIAL DE BASE PALMA SORIANO-SANTIAGO DE CUBA 507
METODOLOGÍA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD EN EL PROCESO DE A+B. 523
LA CONSULTA DE ARTÍCULOS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN EN ACCESO ABIERTO COMO UNA ESTRATEGIA DOCENTE EN LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS 539
PROCESOS DE PENSAMIENTO DE LA TEORÍA DE RESTRICCIONES COMO PARADIGMA DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL 554
SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN REFERENTE A LA CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN EL HOTEL BRISAS GUARDALAVACA 566
SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE LA RESERVA DE FACILIDADES PARA EL GRUPO DE PROVISIÓN Y SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE DE OPERACIONES DE ETECSA 584
PRINCIPIOS DE LIDERAZGO INTERPERSONAL COMO HABILIDAD DIRECTIVA EN LAS ORGANIZACIONES 598
BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA UNA VISIÓN DE FUTURO 608

TERCERA SECCIÓN: SUSTENTABILIDAD 616

INOVAÇÃO SOCIAL E PERIFERIA 617
PROBLEMÁTICA AMBIENTAL EN TÉRMINOS DE TURISMO Y SUSTENTABILIDAD CASO: SAN MIGUEL ALMAYA 644
ANÁLISIS DE LAS MEJORAS COMPETITIVAS DEL NUEVO PROGRAMA DE VERIFICACIÓN VEHICULAR DE LA MEGALÓPOLIS DE LA CIUDAD DE MÉXICO. 659

GESTIÓN DEL RENDIMIENTO Y CARACTERÍSTICAS DIRECTIVAS EN EMPRESAS FAMILIARES.....681
COMPETITIVIDAD Y SUSTENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES EN EL CONTEXTO DE LA CONTINGENCIA AMBIENTAL ABRIL-JUNIO 2016 696
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN ÉPOCA DE CRISIS PARA EL SECTOR PETROLERO MEXICANO.....704
CONCEPCIÓN METODOLÓGICA DE LA DISCIPLINA ADMINISTRACIÓN, SU ORIENTACIÓN AL DESARROLLO LOCAL SOSTENIBLE .CARRERA TURISMO 721
LA PLANEACIÓN Y EL TRANSPORTE EN LA CIUDAD 736
LAS ANP COMO ESPACIOS PARA LA COMPETITIVIDAD 748
ANALYSIS OF ECO-ENTREPRENEURS IN THE TRADE OF NATURAL PRODUCTS 765

CUARTA SECCIÓN: DESARROLLO LOCAL.....778

LAS PYMES EN EL DESARROLLO LOCAL, ANÁLISIS DE LA DEMANDA DE SERVICIOS AUTOMOTRICES CASO DE ESTUDIO: MULTISERVICIOS BBW EN TEJUPILCO, MÉXICO 779
LAS POLÍTICAS PÚBLICAS COMO MOTOR O LASTRE PARA LA COMPETITIVIDAD URBANA. CASO TOLUCA Y TOULOUSE 791
VENTAJA COMPETITIVA EN LOS USOS Y APLICACIONES DEL NOPAL-VERDURA EN TOLUCA, 2016.....800
PERCEPCIÓN DEL SECTOR SOCIAL DE LA REGIÓN TOLUCA, EN LOS APOYOS GUBERNAMENTALES PARA INCENTIVAR LA COMPETITIVIDAD 814
SOCIEDADE DO CONHECIMENTO, CIDADES EMPRENDEDORES E COMPETIVIVIDADE LOCAL. 830
LAS REFORMAS ESTRUCTURALES Y SU IMPACTO EN LA COMPETITIVIDAD DE MÉXICO 845
LA POBREZA Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL ESTADO DE MÉXICO 860
MODELO DE AGRONEGOCIO ASOCIATIVO, DESARROLLO LOCAL Y COMPETITIVIDAD EN LA PROVINCIA DE MANABÍ, ECUADOR 870
EL PAPEL DE LOS SISTEMAS DE INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL.....886
EL TRANSPORTE PÚBLICO Y DESIGUALDAD SOCIoECONóMICA TERRITORIAL EN LA ZONA METROPOLITANA DE TOLUCA. 898
LA DEUDA SUBNACIONAL EN MÉXICO Y SUS EFECTOS EN EL GASTO PÚBLICO. 2000-2012 919
LOS PLANES DE DESARROLLO MUNICIPAL 2016 – 2108 EN MATERIA DE POBREZA PARA EL ESTADO DE MÉXICO 937
A LEI DE COMPENSAÇÃO AMBIENTAL E SUAS IMPLICAÇÕES ECONÔMICAS, SOCIAIS E AMBIENTAIS .952

QUINTA SECCIÓN: EMPRENDEDURISMO.....967

EMPRENDIMIENTO ACADÉMICO COMO MOTOR DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO 968
ESTUDIO DE LA SITUACIÓN DEL FINANCIAMIENTO DE LAS PYMES EN MÉXICO 2016 979
EMPREENDEDORISMO SOCIAL E RESPONSABILIDADE SOCIAL 989
FACTOR FISCAL, CAUSA DE FRACASO EN LOS NEGOCIOS DE NUEVA CREACIÓN EN EL ÁREA METROPOLITANA DE LA CIUDAD DE MÉXICO. 1004
EL PERFIL EMPRENDEDOR UNIVERSITARIO EN LA UAEMEX: 1012
LA UNIVERSIDAD COMO FACTOR DE EMPRENDIMIENTO EN LOS ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN INFORMÁTICA ADMINISTRATIVA DEL CENTRO UNIVERSITARIO UAEM VALLE DE CHALCO 1029
EMPRENDURISMO SOCIAL, FACTOR DE COMPETITIVIDAD BAJO EL ENFOQUE DE ECONOMÍA FUNCIONAL EN LA REGIÓN CENTRO DE SINALOA. 1043

VIABILIDAD DE LA CREACIÓN DE MODELOS DE NEGOCIO PARA ADULTOS MAYORES 1050
MEDICIÓN DE LAS ACTITUDES EMPRENDEDORAS EN EL UNIVERSITARIO. CASO DE ESTUDIO: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN MEXICANA Y LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN COLOMBIANA (2016) 1062
USO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA ATITUDE EMPREENDEDORA: DESENVOLVENDO COMPETÊNCIAS PARA UMA CULTURA ORGANIZACIONAL INOVADORA E COMPETITIVA 1075
EMPRENDEDURISMO Y PRODUCCIÓN DE QUESO EN ZACAZONAPAN 1091
EMPREENDEDORISMO NA FOTOGRAFIA E POLÍTICAS PÚBLICA 1109
LA PLANEACIÓN COMO FACTOR QUE INFLUYE EN LA SOLVENCIA DE LAS MICROEMPRESAS DE COMERCIO EN EL CENTRO DE TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO EN EL 2016. 1126
LA INTERDISCIPLINARIEDAD ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LA PSICOLOGÍA PARA QUE LA PERSONALIDAD DEL EMPRENDEDOR SEA UN FACTOR ALIADO Y DE COMPETITIVIDAD Y NO UN OBSTÁCULO EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL Y DE NEGOCIOS. 1142

SEXTA SECCIÓN: INNOVACIÓN TECNOLÓGICA 1169

PROCEDIMIENTO PARA LA ENSEÑANZA DE LA INFORMÁTICA EN LA CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL 1170
PROPUESTA DE UN SISTEMA PARA LA GESTIÓN DEL CURRÍCULUM VITAE DE LOS DOCENTES 1186
LA CAPACITACIÓN E INNOVACIÓN COMO ESTRATEGIA DE COMPETITIVIDAD DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS 1205
CÓMO LAS EMPRESAS MEXICANAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO ESTÁN UTILIZANDO EL MARKETING DIGITAL COMO UNA OPCIÓN DE COMPETITIVIDAD. 1219
EL USO DE LAS TIC´S COMO INNOVACIÓN DOCENTE Y SU IMPACTO EN LA UANEG 1232
TECNOLOGÍA PARA IMPLANTAR ISO 9001 EN LA DIRECCIÓN INTEGRADA DE PROYECTOS 1243
DIAGNÓSTICO DE ALINEACIÓN ESTRATEGIA-TI: CASO DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA EN LA CIUDAD DE MÉRIDA, YUCATÁN 1270
PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA BASADO EN EL DIAGNÓSTICO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS BIBLIOTECAS EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA EN EL ESTADO DE MÉXICO 1288
LA PLANEACIÓN DE LOS PROYECTOS INFORMÁTICOS APLICADOS A LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (IES) 1313
EL APORTE DE LOS MOOCS EN LAS UNIVERSIDADES. 1327
SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LA EMPRESA “CMDT. RENÉ RAMOS LATOUR” 1342
INSTRUMENTACIÓN DE LA CURRICULA DE LA LICENCIATURA EN DERECHO INTERNACIONAL, EN LA MODALIDAD EDUCATIVA DE ENSEÑANZA A DISTANCIA. 1357
ESTUDIO DE USABILIDAD DE PORTALES WEB EDUCATIVOS, CASO DE ESTUDIO PORTAL DEL CU TENANCINGO, 2015. 1387
INNOVACIÓN EN EL DISEÑO INTERFACES DE USUARIO Y SU VENTAJA COMPETITIVA, EN EL DESARROLLO DE UNA PLATAFORMA EDUCATIVA DE NIVEL BÁSICO. 1397
HERRAMIENTA PARA EL DISEÑO Y DEFINICIÓN DEL MODEL.PY DE UN PROYECTO DESARROLLADO EN DJANGO 1405

SÉPTIMA SECCIÓN: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO 1419

VALIDACIÓN PROSPECTIVA DE MODELOS ACADÉMICOS 1420
DISEÑO DE SISTEMAS LOGÍSTICOS EN EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DEL TERRITORIO HOLGUINERO 1438
LA VIGILANCIA TECNOLÓGICA EN EL ENTORNO DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO. 1469
COMPETITIVIDAD DE APRENDIZAJE: INTELIGENCIA PERSONAL DEL ALUMNO 1481
INTERESES SOBRE EL CONOCIMIENTO Y FORMACIÓN DOCENTE 1496
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, EMPRESA EQUICON S. A. DE C. V 1506
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UN TRANSPORTE TURÍSTICO 1519
ESTUDIO BIBLIOMÉTRICO DE LA GESTIÓN DE RIESGO A TRAVÉS DE LA RED SCIELO, MATERIA CIENCIAS SOCIALES APLICADAS 1534
EL PAPEL DE LA COMPETITIVIDAD Y LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LAS UNIVERSIDADES EN LA ERA DE LA INFORMACIÓN 1544
SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE LA CAPACITACIÓN BASADO EN COMPETENCIAS PROFESIONALES. 1559
EL NUEVO ENFOQUE DE LA TUTORÍA ACADÉMICA; MEDIO ÚTIL PARA LA COMPETITIVIDAD Y LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO 1572

OCTAVA SECCIÓN: FACTOR HUMANO 1581

IMPORTANCIA DEL FACTOR HUMANO EN LA COMUNICACIÓN COMO COMPETENCIA EN LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN DE LA UAEMÉX. 1582
AS POLÍTICAS PÚBLICAS COM RESPONSABILIDADE SOCIAL: UM CAMINHO PARA O FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR NO BRASIL. 1600
DIFERENCIAL COMPETITIVO: O FATOR HUMANO 1617
FACTORES CLAVE PARA LA COMPETITIVIDAD LABORAL EN EL PROCESO DE INDUCCIÓN AL PUESTO. 1627
COMPETENCIAS EN CULTURA DE PAZ Y SEGURIDAD HUMANA PERSONAL 1641
ACTIVIDADES PARA CONTRIBUIR A LA FORMACIÓN DE VALORES EN LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS A TRAVÉS DE LAS CLASES DE COMPUTACIÓN. 1655
COMPROMISO ORGANIZACIONAL COMO FACTOR FUNDAMENTAL DE LA COMPETITIVIDAD EN EL SECTOR AUTOMOTRIZ. 1668
LA IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN PARA EL INCREMENTO DE LA COMPETITIVIDAD EN LAS PYMES DE VALLE DE CHALCO 1679
ANÁLISIS DE LA IMPORTANCIA DE LAS HABILIDADES DIRECTIVAS 1690
FACTORES DE COMPETITIVIDAD QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EMPRESAS UBICADAS EN EL CORREDOR INDUSTRIAL TOLUCA-LERMA 1704
LA COMPETITIVIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL ÁMBITO LABORAL 1718
PARADIGMA DE DOS BIBLIOTECAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA. 1727
LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE LOS RESTAURANTES DE COMIDA JAPONESA DE LOS MOCHIS, SINALOA 1735
EL FACTOR HUMANO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO, LAS VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE SU CAPACITACIÓN PARA LAS EMPRESAS. 1750
LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES. ESTRATEGIA COMPETITIVA DEL CAPITAL HUMANO. 1768
ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LAS EMPRESAS. ESTUDIO DE CASO. . 1778

EL FACTOR HUMANO Y SU CALIDAD DE VIDA LABORAL EN ORGANIZACIONES EDUCATIVAS 1793
EL CONOCIMIENTO SIGNIFICATIVO, EL CAPITAL HUMANO Y EL CAMBIO EN LA SOCIEDAD.....1803
EL USO DEL CELULAR EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE: EL CASO DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE MÉXICO EN EL NIVEL MEDIO SUPERIOR.....1814
LOS LITORALES, FUENTE DE RIQUEZA PARA LA COMPETITIVIDAD LOCAL Y NACIONAL 1832
TRANSFORMACIÓN DE UN JEFE DE ÁREA A UN LÍDER VISIONARIO. 1853
GESTIONAR TALLER PARA LA SANA CONVIVENCIA, DESARROLLANDO LOS VALORES EN ESTUDIANTES DE MEDIA SUPERIOR, UAEM.....1866

PRIMERA SECCIÓN: GESTIÓN EDUCATIVA

AS NOVAS TECNOLOGIAS: FORMAÇÃO DE PROFESSORES, EDUCAÇÃO E CIDADANIA NA PERIFERIA

Autores: Doutorando Ademar Vieira dos Santos – avsantos2013@gmail.com –

Univ. Federal do Amazonas (UFAM)

Especialista Alinne Girlaine Liberal Torreão – alinnetorreao@hotmail.com Faculdade de Ciências Humanas e Sociais Aplicadas do Cabo de Santo Agostinho (FACHUCA)

Pós Doutor Ericé Bezerra Correia – ericecorreia@gmail.com - Universidade de Pernambuco (UPE)

RESUMO:

A formação de professores da educação básica ainda é uma problemática a ser resolvida por muitos países considerados em desenvolvimento ou de algumas localidades isoladas do contexto do mundo globalizado, como é o caso do interior da Amazônia. Também as carências na didática de ensinar enfrentadas pelos professores das escolas urbanas consideradas de periferia, frente à necessidade que os jovens da zona rural e da zona urbana têm de serem contemplados pela cidadania. Deste cenário, emergem as questões aqui debatidas, sobre as quais nos dispomos refletir e buscar soluções e, por seguinte verificar a possibilidade do uso das tecnologias digitais como recurso na mediação da formação de professores para áreas rurais distantes, ou a utilização dessas mesmas ferramentas como recurso no melhoramento didático para os professores do ensino básico das escolas urbanas consideradas de periferia e também das escolas da zona rural. Entendemos que a utilização das tecnologias, de forma isolada, em nada favorece o desenvolvimento educacional; porém se houver vontade política dos sistemas educacionais em generalizar o uso desses recursos para implementar a formação de um

número de professores suficiente para atender as demandas de alunos das escolas da zona rural, e servir de suporte didático aos professores das escolas da periferia urbana, estaremos potencialmente corroborando com a possibilidade de diminuir as assimetrias educacionais nos distintos polos, periferia urbana e rural, e, por seguinte promovendo a cidadania das pessoas que estudam nessas localidades. Mesmo sabendo que a cidadania pode não ser promovida unicamente pela educação, entendemos que para os jovens estudantes da zona rural e da periferia das grandes cidades, ela ainda é basicamente o único meio através do qual os sujeitos que estão nessas localidades podem superar as condições de exclusão educacional.

Palavras chave: Novas tecnologias; Formação de professores; Educação e Cidadania

RESUMEN:

La formación básica maestro de educación sigue siendo un problema a ser resuelto por muchos países considerados en desarrollo o algunos lugares aislados en el contexto mundo globalizado, como el interior de la Amazonia. También las deficiencias en la enseñanza de la enseñanza que se enfrentan los maestros en las escuelas urbanas consideradas afueras, frente a la necesidad de que los jóvenes de las áreas rurales y urbanas tienen que ser cubiertos por la ciudadanía. En este escenario, las nuevas cuestiones discutidas aquí, sobre las que reflexionamos y buscamos soluciones, y junto comprobar el posible uso de las tecnologías digitales como recurso en la mediación de la formación del profesorado a las zonas rurales remotas, o el uso de estas herramientas como en función de la mejora educativa para profesores de educación básica en las escuelas urbanas considera periferia y también las escuelas rurales. Entendemos que el uso de la tecnología, de forma aislada, no promueve el desarrollo educativo; Pero si existe la voluntad política de los sistemas educativos en el uso general de estos recursos para implementar la formación de un número suficiente de maestros para satisfacer las demandas de los estudiantes de las escuelas rurales, y sirven como un apoyo educativo a los profesores en las escuelas de la periferia urbana, nos potencialmente corroborando la

posibilidad de reducir las disparidades educativas en los diferentes centros, periferia urbana y rural, y, después de la promoción de la ciudadanía de las personas que estudian estas ubicaciones. Aun a sabiendas de que la ciudadanía no puede promoverse únicamente a través de la educación, creemos que para los estudiantes jóvenes de las zonas rurales y las periferias de las grandes ciudades, sigue siendo básicamente el único medio a través del cual las personas que se encuentran en estos lugares pueden superar las condiciones de la exclusión educativa.

Palabras clave: Nuevas tecnologías; Formación de profesores; Educación y ciudadanía

SUMMARY:

The basic education teacher training is still a problem to be solved by many countries considered to be developing or some isolated locations in the globalized world context, such as the interior of the Amazon. Also the shortcomings in the teaching of teaching faced by teachers in urban schools considered outskirts, facing the need that young people from rural and urban areas have to be covered by citizenship. In this scenario, emerging issues discussed here, about which we reflect and seek solutions, and next check the possible use of digital technologies as a resource in the mediation of teacher education to remote rural areas, or the use of these tools as feature in educational improvement for teachers of basic education in urban schools considered periphery and also the rural schools. We understand that the use of technology, in isolation, nothing promotes educational development; But if there is political will of the educational systems in general use these resources to implement the formation of a sufficient number of teachers to meet the demands of students of rural schools, and serve as an educational support to teachers in schools in the urban periphery, we potentially corroborating the possibility of reducing educational disparities in the different centers, urban and rural periphery, and, following promoting the citizenship of people who study these locations. Even knowing that citizenship can not be promoted solely through education, we believe that for young students from rural areas and the outskirts of large cities, it is still basically the only means through which individuals who are in these locations can overcome the conditions of educational exclusion.

Keywords: New technologies; Teacher training; Education and Citizenship

Introdução:

No período 2005 e 2014, a UNESCO assumiu o compromisso pela década da Educação para o Desenvolvimento Sustentável (DEDS). O objetivo geral da década foi integrar os valores inerentes ao desenvolvimento sustentável em todos os aspectos da aprendizagem, com o propósito de fomentar mudanças de comportamento que permitam criar uma sociedade sustentável e mais justa para todos, UNESCO (2005). Nessa direção a UNESCO afirma que a educação para o desenvolvimento sustentável é um esforço vital e eterno que desafia indivíduos, instituições e a sociedade a olhar para o dia de amanhã como um dia que pertence a todos ou não pertencerá a ninguém.

O cenário que acabamos de descrever revela o esforço coletivo de uma instituição com representação planetária tentando sensibilizar os governos e os sistemas, econômicos, políticos e sociais, a acreditar e investir na educação como um caminho para se chegar à democracia. (Martins, 2010; Zaragoza, 2002). (Delors, 2010) colabora com essa ideia quando afirma que a escola é o local onde deve começar a educação para uma cidadania consciente e ativa. Esses eventos chamam a atenção dos sistemas educacionais dos países emergentes, de governos de regiões geograficamente periféricas, no sentido de implementar os programas de formação de professores, como medida de melhorar a educação, e por seguinte as condições econômicas e sociais da população.

A necessidade de formar professores em número suficiente para atender as demandas de crianças e adultos que têm necessidade de estudar nas regiões periféricas do planeta faz emergir a possibilidade de se utilizar as tecnologias digitais como recurso na formação docente.

As Tecnologias Digitais, conforme (Sá & Endish 2014; Santaella 2003) se constituem num processo de desenvolvimento da ciência e da técnica, que articulam um conhecimento historicamente produzido e complexificado que resultaram hoje na revolução tecnológica digital, no surgimento do computador, e, por seguinte nas possibilidades infindáveis de comunicação síncrona e assíncrona; numa disponibilização de informação nunca antes vivenciada na história da humanidade; nos processos multidirecionais de comunicação, de forma a tornar o receptor tão ativo quanto o emissor e tão influente sobre a informação quanto este.

As novas tecnologias permitem a utilização de metodologias alternativas beneficiando as populações que habitam em regiões de difícil acesso, como também pode possibilitar uma melhor qualidade da aprendizagem. Neste aspecto (Correia, 2011;

Santos, 1994) afirmam que as novas tecnologias da informação e comunicação (TCI) estocam de forma prática o conhecimento e gigantesco volume de informação que são armazenadas inteligentemente, permitindo dessa forma que o acesso à pesquisa seja realizado de maneira muito simples e flexível. Nesse contexto, tem se as tecnologias digitais como uma vertente impulsionadora de novos horizontes e transformação em regiões periféricas. Diante disso, (Rosário, 2005) salienta que as tecnologias digitais são apresentadas como uma necessidade, pelo fato de facilitarem a promoção e aumento do conhecimento de quem o busca. (Pacheco de Sá et al.,2009) percebem que estas ferramentas tecnológicas, uma vez que permitem a troca de opiniões e a partilha de experiências, podem ser integradas pelos professores como um recurso privilegiado para a interação entre os aprendizes.

Diante da problemática apresentada e como forma de delinear as ideias do estudo em questão resolveu-se construir os seguintes objetivos:

- Conceituar periferia no contexto da educação escolar;
- Refletir sobre a importância das Tecnologias Digitais na formação e didática dos professores em locais periféricos;
- Refletir sobre as possibilidades de se promover a cidadania aos sujeitos que vivem em condições periféricas, a partir do acesso a educação mediada pelo uso das Tecnologias Digitais.

Os pressupostos teóricos conceituais que sustentam as categorias que compõem a estrutura do referencial teórico desse estudo estão elaborados de acordo com os objetivos antes apresentados.

Educação no social da periferia

Nossa pretensão não é discutir ou definir a questão da periferia em suas diferentes dimensões, porém compreender alguns aspectos que caracterizam as condições das escolas e do tipo de educação realizada em instituições, ou com estudantes do ensino básico considerados de periferia. Dentro dessa categoria podem estar incluídos os estudantes que vivem em situações periféricas nas grandes cidades, como também os aprendizes que vivem na zona rural, mas especificamente nos países ou localidades emergentes, ou em desenvolvimento, como é o caso da Amazônia, ou do Estado do Amazonas.

Para (Vasconcelos, 2004) a condição para que uma escola ou os aprendizes possam ser considerados de periferia deve-se, sobremaneira, à localização geográfica em que a escola está situada em relação ao centro urbano, onde estão concentrados os setores, econômicos, culturais e políticos mais importantes e desenvolvidos da sociedade.

Ainda de acordo com a autora, existem outros fatores pelos quais os aprendizes são estereotipados como pessoas de periferia, que estão caracterizados na maneira como o trabalho pedagógico é estabelecido no interior da escola, na forma como os conteúdos são selecionados e planejados pelos pedagogos e professores, nas expectativas que os professores e parte da comunidade têm em relação à capacidade de aprendizagem dos conhecimentos pelos estudantes, nas suas origens e de suas famílias, que em geral são classificadas como suburbanas, por acumularem dificuldades sociais, desemprego, marginalização e exclusão social, situações tais, que na realidade, estabelecem relações bem estreitas e específicas com o sistema escolar onde os aprendizes estão inseridos. Além, dessas condições, existem milhões de pessoas na periferia do mundo que por inúmeras razões estão totalmente excluídas da escola e da educação.

Para Delors (2010) existem novecentos (900) milhões de pessoas analfabetas nos países considerados periféricos, incluindo pessoas que vivem em países em desenvolvimento. Cento e trinta (130) milhões de crianças não alfabetizadas, além dos cem (100) milhões que abandonaram a escola de forma prematura.

O autor citado ressalta que a educação não pode, por si só, resolver os problemas desencadeados pelas rupturas do sistema, mas não se pode deixar de vislumbrar expectativas de que ela contribua para o desenvolvimento do desejo de conviver, elementos básicos da coesão social e da identidade nacional. Ele entende que a política educacional deve ser suficientemente diversificada e concebida, de maneira que não se torne um fator suplementar de exclusão social.

Nessa direção o autor ressalta a importância da mobilização oferecida pelas organizações não governamentais, a exemplo da UNESCO, e, portanto, pelas iniciativas de base, suscetíveis de apoiar de forma bastante útil às ações de cooperação internacional. Para isto, ele sugere que haja maior divulgação do uso das novas tecnologias da informação e comunicação como recurso de formação de professores em todos os países, de modo a evitar que venham se formar novos fossos de desigualdade na educação entre os países desenvolvidos, e os subdesenvolvidos, ampliando dessa forma a assimetria educacional entre ambos.

Nóvoa (2014) reafirma a importância das novas tecnologias e destaca sua contribuição para algumas mudanças no ensino e na aprendizagem. Mas as novas tecnologias não podem isoladamente alterar o atual modelo de escola, diante disso o autor insiste na importância da formação do professor, pois de acordo ele não se pode perder o sentido humano da educação, um aspecto que as tecnologias não podem preencher na vida dos aprendizes, pois só um ser humano consegue educar outro ser humano. Para isto precisamos de professores interessantes e interessados, inspiradores, e não simples repetidores de conteúdo.

Frente a essas condições, Delors (2010) sugere que a educação deve criar possibilidades a todos, com vários objetivos, de modo a oferecer uma segunda ou terceira oportunidade de escolha de curso para os sujeitos, de maneira que eles possam adquirir formação profissional mais afinada com as exigências do mercado de trabalho globalizado.

Para isto, no entendimento do referido autor, a educação poderá estar a dar respostas mais concretas à sede de conhecimento que as pessoas possuem, de forma que elas consigam superar suas dificuldades e suas condições de marginalizados da periferia. Porém, na nossa maneira de conceber, todo esse processo é construído a partir do tipo de formação que se disponibiliza aos professores, e, por conseguinte das tecnologias que são utilizadas na formação destes.

Tecnologia e formação de professores na periferia

As mudanças sociais porque passam as sociedades consideradas periféricas nos mais remotos locais do planeta, impõem desafios aos seus sistemas educacionais no sentido de buscar meios tecnológicos mais adequados para formar e qualificar os professores do Ensino Básico em quantidade que atenda as demandas de suas escolas. No caso da Amazônia, de acordo com (Araújo, 2003), até há algum tempo, em algumas localidades rurais distantes, ainda era muito raro os jovens que concluíam o ensino primário, diante dessa condição vivenciada pelos chamados ribeirinhos, ou povos das águas, o referido autor salienta que as distâncias geográficas fazem crescer as distâncias sociais. Nesse caso, entende-se que as tecnologias digitais podem favorecer a criação de cursos de formação de professores do ensino básico para atender as escolas da zona rural, que pelo fato de estarem distante da cidade são consideradas de periferia, como também

são importantes na qualificação e nas práticas didáticas cotidianas dos professores das escolas da periferia urbana.

Faucheux, Hue, & Nicollai (2010) ressaltam que no campo da educação o uso das Tecnologias Digitais abre perspectivas até então inéditas nas regiões onde os meios de acesso são escassos e a topografia constitui um obstáculo no funcionamento das comunicações.

Os autores afirmam que as (TD) podem favorecer potencialmente o desenvolvimento sustentável de regiões periféricas, porém, é necessário afirmam eles, que os atores envolvidos na sociedade tenham conhecimentos técnicos para manipular os instrumentos e a nova linguagem utilizada no campo das tecnologias da informação. Nessa condição entendem que as tecnologias devem estar incluídas como prática na formação educacional dos sujeitos.

Porém, ainda de acordo com Faucheux, Hue, Nicollai (2010) o uso das tecnologias constitui-se num grande desafio para os sistemas políticos educacionais das localidades, que terão de criar políticas públicas que favoreçam a adoção e generalização das (TD) nas localidades consideradas de periferia. Pois isto pode funcionar como um contributo na reconstrução das comunidades locais, na permanência sustentável dos habitantes ou trabalhadores em suas propriedades rurais, que antes, por falta de escola para os seus filhos resolviam se aventurar nos grandes centros urbanos, transferindo as crianças da condição de periférica rural para a escola de periferia urbana.

Sá & Endlish (2014) apontam a necessidade da realização de uma reconfiguração das práticas docentes, no sentido de integrar as tecnologias digitais na formação e capacitação dos professores. Nóvoa (2010) acrescenta que o uso das tecnologias digitales é importante e tem promovido algumas mudanças no processo de ensino aprendizagem. Morin (2003) salienta que a convivência com as tecnologias digitais promovem uma rapidez inimaginável na divulgação das informações, e ao mesmo tempo favorecem a sociedade na tomada de outras decisões.

Martins (2014) e Demo (2004) destacam que a formação continuada do professor precisa levar em consideração o desafio de que as tecnologias comportam especificidades, trazem novas linguagens, a digitalização tem possibilitado a mobilidade e a convergência das mídias. Estes autores entendem que a formação continuada no que trata da integração das (TD) na escola articule as linguagens e características das tecnologias digitais às especificidades e peculiaridades das ações didáticas pedagógicas, sobre mediação do

professor. Nesse caso cabe ao docente, trabalhar a aprendizagem nos meios eletrônicos, diminuindo dessa forma, a distância hoje muito em evidência entre a modernidade dos instrumentos de comunicação, e o atraso didático vivenciado principalmente nas escolas da periferia. Colón, León, & Zagalaz (2014) afirmam que:

> La inserción de las TD en la educación depende en gran medida del docente y de la preparación que posea para su incorporación en los procesos de enseñanza/aprendizaje, en referencia a saber aprovechar los recursos didácticos que ofrecen estos nuevos médios y a su vez capacitar a los alumnos para la recepción y asimilación correcta de los mensajes que dichos medios transmiten, si queremos que el sistema educativo se amolde a los continuos cambios culturales (p 128).

Prieto et al (2005) entendem que, nos dias atuais, as tecnologias digitais demonstram ser possível o desenvolvimento de um novo paradigma educacional, ao considerar que cada vez mais cedo as crianças estão em contato com as novas tecnologias, e este fator pode favorecer mudanças nos modos de comunicação e interação. Os autores percebem que as mudanças são positivas, desde que aconteça uma re-contextualização das habilidades educativas. Prieto et al; (2005) percebem, ainda, que o ciberespaço oferece oportunidades que acabam com os obstáculos como tempo e espaço, e através do acesso e do domínio das novas tecnologias torna-se possível desenvolver novas competências fundamentais: como censo crítico; o pensamento hipotético dedutivo: as faculdades de observação e de pesquisa; o julgamento; a capacidade memorizar e classificar; a leitura e a análise de texto e de imagem; a imaginação; a representação em rede e os procedimentos e estratégias de comunicação.

Martins (2014) afirma que as (TD) transformam a ordem e o sentido linear das coisas, da evolução destas, os modos de vida e a forma de pensar das pessoas nos locais onde elas vivem. Essas reflexões nos remetem ao entendimento de que as tecnologias em si não são capazes de promover a cidadania, porém, o uso racional desse recurso pode facilitar na formação dos professores para as localidades periféricas, no caso da zona rural, como também pode ampliar as possibilidades dos professores das escolas da periferia urbana, no sentido criarem estratégias didáticas de ensino aprendizagem, como

meio de emancipar os seus aprendizes das condições de segregação e exclusão social, e, por seguinte ao alcance da cidadania.

Diante disso entende-se que, no caso brasileiro, as Diretrizes Curriculares Nacionais para a educação Básica merecem ser alargadas, de modo a apresentar ideias políticas e pesquisas que possibilitem ampliar as tecnologias da comunicação e da informação, de forma a poder levar conhecimento para os sujeitos que vivem nos locais considerados periféricos. Para (Almeida & Franco 2013).

> The entire National Curricular Guidelines for Basic Education, which deal with the subject, now deserve to be extended and to present ideas and policies on Information and Communications Technologies (ICTs) and their use in school learning. This is a task for Brazilian society as a whole, under the organically applicable responsibility of the National Education Council. Universities, non-governmental organizations, political parties, labor unions, research associations and public and private educational systems all make up the fabric for the construction of these new conceptual platforms (p.192).

Os autores insistem que a responsabilidade por esse processo de transformação deve ser conduzido pelo Conselho Nacional de Educação, pelas universidades brasileira, por movimentos sociais que envolvam: partidos políticos, sindicatos, associações, grupos de pesquisa e a sociedade brasileira como um todo.

Educação, tecnologia e cidadania na periferia urbana e na zona rural

Sá-Chaves (2015) e Morin (2005) destacam sobre a necessidade de se tomar consciência das grandes questões que se colocam à contemporaneidade, para isso, de acordo com a autora, torna-se necessário desenvolver uma nova geração de teorias abertas, racionais críticas, reflexivas, autocríticas, aptas a reformularem-se.

Nas entre linhas do discurso de Sá-Chaves (2015) entende-se a urgência que se tem na educação, não só de se incomodar com as problemáticas sociais que mais preocupam na atualidade, porém, de tomar consciência racional, e buscar resolve-las cientificamente. Isto na nossa forma de entender requer novas pesquisas, e, por seguinte

a construção de teorias revolucionárias, que deem respostas mais precisas as grandes perguntas que estamos a fazer, mas que, no entanto, os atores envolvidos nesse processo estejam conscientes de suas limitações e do próprio saber e, por isso, estejam abertos a acolher, frente à complexidade que os cerca, os conhecimentos de outros saberes. (Saviani, 1998). Disposto a entender que nenhuma teoria está pronta e acabada, todas podem ser substituídas ou reformuladas à medida que o conhecimento avança e a dimensão dos problemas se torne mais complexos e mais imprevisíveis (Demo, 2000).

Faucheux, Hue, Nicollai (2010) ressaltam que a complexidade e a diversidade das questões que se apresentam a sociedade exigem que seja desenvolvido um esforço de formação e de pedagogia para garantir o êxito das ações a serem implementadas. Nesse caso os autores apontam as (TD) como recursos capazes de nos possibilitar a realização de ações educativas que nos façam vislumbrar construir os caminhos da cidadania para aqueles que de alguma forma estão na periferia das cidades ou na zona rural.

Não se tem aqui a pretensão de pensar que o uso das tecnologias digitais (TD) na educação dos sujeitos que vivem nas áreas consideradas periféricas vai fazer com eles alcancem a condição de cidadania que merecem ter. Martins (2011), diz que é frequente nos programas curriculares de ciência invocar-se que uma das dimensões da ciência escolar é o seu contributo para a cidadania.

No entanto, segundo a autora já citada, as proposta didáticas apresentadas para alcançar tal propósito têm sido frágeis, pelo fato de não estar claro se a educação para a cidadania depende dos conteúdos, entendidos como objeto de estudo, dos recursos didáticos ou das competências cognitivas e atitudes dos sujeitos construídas em amplo contexto econômico, social, cultural e político. Até porque no entendimento de Martins, ainda não existe um conceito definido sobre cidadão ou cidadania, tudo nos faz entender que são os indivíduos que nas suas interações cotidianas vão construindo a sociedade e definindo o que se espera do agir de cada um na sua individualidade e na responsabilidade com a coletividade.

O fato é que as tecnologias da comunicação e da informação podem possibilitar segundo Faucheux, Hue, Nicollai (2010) o acesso à informação, nos mais remotos lugares ou contextos periféricos onde os sujeitos de uma localidade possam estar, de tal modo que, em alguns lugares considerados distantes dos grandes centros urbanos, os estudantes, professores ou as pessoas de modo geral possam acessar conhecimentos que até há algum tempo era totalmente impossível. E isto na nossa forma de entender pode potencialmente

ser um contributo para que esses sujeitos, mesmo vivendo em continentes distantes, na periferia das grandes metrópoles, ou na zona rural possam de alguma forma, ter os seus direitos ao conhecimento atendido como cidadão.

Sá-Chaves & Martisn (2015) são unanimes em salientar que o processo de construção de conquista da cidadania depende em parte da vontade política dos governantes, em deliberar políticas públicas que atendam as demandas de interesses sociais da comunidade. Por outro lado, as autoras abordam que depende também do grau de consciência crítica e de participação e luta política organizada da população de uma localidade ou território, em cumprir com os seus deveres e busca dos seus direitos.

Entendemos que o simples fato de se usar as tecnologias digitais na formação dos professores e na educação, de forma isolada, não atribui a cidadania tão reclamadas pelos sujeitos que estudam ou vivem em condições consideradas periféricas no contexto das cidades ou na zona rural. Pois como afirma Martins (2014), estar atribuído dentro de uma condição de cidadania, depende das necessidades e dos interesses de cada sujeito no interior da sociedade. Pode ser que a educação não seja um requisito necessário à conquista de cidadania de algumas pessoas. Logo, no entendimento da autora, cada indivíduo terá que lutar de maneira coletiva a fim superar a condição de exclusão e ser comtemplado como cidadão dentro dos aspectos sociais que pretende.

Santos (1992) explica que as condições sociais de exclusão impostas às pessoas não lhes isenta de lutar de forma politicamente organizada pela cidadania. Na essência do seu discurso, o autor entende que os excluídos, ou cidadãos da periferia podem realizar a globalização transformadora, isto é, um modelo de globalização social diferente da realizada pelas classes ditas superiores, através da qual, os bens sociais, como tecnologia, educação e outros pertinentes a conquista da cidadania sejam distribuídos de maneira equitativa, onde todos possam se sentir incluídos nos direitos básicos necessários a vida e a sustentabilidade social.

Gomes & Gramsci (1989) ressaltam que os excluídos, os que foram colocadas à margem da sociedade, na periferia pelas classes majoritárias, podem construir a chamada via de mão dupla, isto é, podem se organizar de forma ideológica e criar estratégias de superação das condições de submissão sobre as quais foram socialmente colocadas.

Para Gramsci as classes do poder, ao disseminar os valores de persuasão, de convencimento para que as pessoas que estão na periferia se mantenham alienadas, de que aquela é a única e a melhor condição social que lhes cabe merecer. Nesse momento,

segundo o citado autor, as classes majoritárias deixam espaços para que as classes minoritárias possam utilizar para construir seus mecanismos de defesa e conquista social. Nas estrelinhas, o autor nos conduz ao entendimento de que a cidadania, é resultado da luta que cada indivíduo dentro de seu grupo, de maneira organizada, pode implementar, refletindo e utilizando os espaços de forma racional, na busca de atingir os seus sonhos como cidadão, estas reflexões nos garantem entender e acreditar que a cidadania é uma conquista possível.

Porém, Freire (2003) adverte que é de fundamental importância, que ao superar a condição de excluído ou periférico, o sujeito não se torne um opressor, ao contrário, torne-se um divulgador da liberdade e da inclusão social.

Considerações finais

Em nossa trajetória epistemológica percorrida até aqui fomos potencialmente entendendo que as tecnologias digitais são hoje em todo o mundo, um recurso que pode Timenewromanmais distantes locais, das grandes cidades à zona rural de regiões continentais, como é o caso da Amazônia. Podendo assim possibilitar a utilização de programas de formação de professores do Ensino Básico nessas localidades. Como também podem ser utilizadas como recurso didático pelos professores das escolas das áreas consideradas periféricas, urbanas e rurais.

Entendemos que as tecnologias digitais não podem simplesmente, pelo fato de serem utilizadas como um recurso na educação, promoverem de forma automática a cidadania das pessoas na periferia, elas precisam ser adotadas politicamente e ter o seu uso generalizado para a população, com o propósito de democratizar a educação para a sociedade de modo geral que vive na periferia das cidades e da zona rural. Sendo dessa maneira um dos grandes contributos na formação dos educadores, que com suas ações educacionais poderão construir bases socioeducacionais para que as pessoas da periferia urbana e rural possam ter autonomia para conquistar a cidadania que pretendem.

As leituras realizadas nessa caminhada reflexiva nos possibilitou entender que o perfil do professor a ser formado para essa empreitada social deve ser forjado na realidade local, o professor, ao se formar e iniciar a carreira docente deve estar ciente ideologicamente do tipo de pessoas que pretende formar para a localidade onde está inserido. As tecnologias digitais são um recurso de formação, porém, o sistema

educacional deve viabilizar políticas públicas que deem condições de formar professores compromissados com as mudanças sociais reclamadas pela sociedade, no caso, as comunidades que vivem na periferia urbana ou rural.

Entendemos que a educação é de fundamental importância na transformação da vida dos cidadãos que habitam na periferia, porém, não há uma definição de que é através dela que os jovens das regiões periféricas irão vislumbrar a cidadania que tanto sonham.

Portanto, com esse estudo não nos aventuramos em finalizar as discussões e busca pela cidadania como um ato pronto e acabado, por considerar que ela é um fenômeno que emerge das mudanças econômicas, políticas e sociais que a todos os momentos surgem da complexidade que se disseminam na vida urbana e rural, e assim nos permite entender que a conquista da cidadania deve se dá a partir das constantes buscas individual e coletiva dos cidadãos frente às necessidades que enfrentam.

Referências bibliográficas

Almeida, F. & Franco (2013). Technologies for education and curriculum public policies. In. ICT Education (2013) survey on the use of information and communication technologies in Brasilian schools. ISBN 978 – 85 – 60062 – 87 – 7 . This publication is also available in digital format a www.cetic.br

Colón, A. M. O. León, M. P. Zagalaz, J. C. (2014). Formación em tic de futuros maestros desde el análise de la prática em la universidade de Jaén. Pixel – Bit. Revista de Meios y Educación. Nº 44. Enero 2014. ISSN: 1133-8482. ISSN: 21 71-7966. Doi:http: dx. Doi.org/ 10.12795pixeibit 2014. I 44.09.

Correia, E. B. (2012). Geografia Econômica: Inovação e periferia. Qual a relação do desenvolvimento local? Editora Universidade UFPE.

Delors, J. (2010). Educação um tesouro a descobrir. Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XX.

Demo, P. (2002). Educação & Conhecimento Relação Necessária insuficiente e controvérsia. Rio de Janeiro Brasil. Editora Vozes.

Freire, P. (2003). Pedagogia do oprimido. Rio de Janeiro Brasil. Editora paz e terra.

Faucheux, S. Hue, C. Nicolai I. (2010). TIC e desenvolvimento Sustentável condições para o êxito. Edições PIAGET. Lisboa Portugal. Editora Horizontes Pedagógicos.

Gomes, C. A. (1989) A educação em perspectiva sociológica. São Paulo Brasil. Edição pedagógica e Universitária.

Martins, I. P. (2010). Ciência e Cidadania – Perspectivas de Educação em Ciências. Em L. Leite, A S. Afonso, L. Dourados, T. Vilaça, S. Morgado & S. Almeida (organizadores) (2011). Actas XIV Encontro Nacional de Educação em ciências: Educação em ciências para o trabalho, o lazer e a cidadania (pp 21-31), Braga: Universidade do Minho (ISBN: 978-989-8525-04-8).

Nóvoa, A,.(2010). E a profissão docente: sobre as novas tecnologias. http://observatoriomidiaesportiva.blogspot.pt/2010/02/

Pacheco de Sá, P. A. Guerra, C. Martins, I. Loureiro, M. J. Vieira, R. Costa, A. P. Reis, L. P. (2009). Desenvolvimento de recursos didáticos informatizados no âmbito da educação para o desenvolvimento sustentável. O exemplo do courseware ser. Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias Asociación de Profesores Amigos de la Ciencia-Eureka. ISSN: 1697-011X. DL: CA-757/2003 http://www.apac-eureka.org/revista

Sá-Chaves. (2015). Formação, desenvolvimento humano e contemporaneidade uma abordagem complexa. Palestra. Programa Doutoral em Educação. Universidade de Aveiro.

Saviani, N. (1998). Saber escolar currículo e didática, problema da unidade conteúdo/método no processo pedagógico. São Paulo Brasil. Autores Associados.

Vasconcelos, M. D. (2004). Escola de periferia: escolaridade e segregação no subúrbio. Revista sociologia, campinas. São Paulo Brasil. vol. 25 nº 86, p. 273 – 278, abril 2004. Disponível em http://www.cedes.unicamp.br

LA IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS INTEGRADORES COMO ESTRATEGIA DE COMPETIVIDAD EN LA LICENCIATURA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

Resumen: La educación en los modelos por objetivos traza una importante revisión en la planeación de los planes y programas de estudio, el día de hoy se apuesta por el modelo por competencias incluso en el nivel superior, en donde la IES buscan ser competitivas en la oferta de sus programas de estudio. Dentro del aula es importante propender la investigación aplicada o formativa en el estudiante, propiciando con ello estrategias de competitividad dentro del plan de estudios. Uno de estos elementos pedagógicos importantes para tal estrategia, es el desarrollo del "Proyecto Integrador" con el cual se implementa en el semestre 2015B de la Licenciatura en Negocios Internacionales como la estrategia que brinda competitividad en el plan de estudios ofertado.

Abstract: The education in the models for targets plans an important review of the plans and programs of study, today competes for the model for competitions even in the top level, where the IES they think about how to be competitive in the offer of its programs of study. Inside the classroom it is important to trend the applied or formative research in the student, propitiating with it competitiveness strategies inside the curriculum. One of these important pedagogic elements for such a strategy, is the development of the "Of integration Project" with which it is implemented in the semester 2015B of the Licentiate in International Business like the strategy that offers competitiveness in the offered curriculum.

Introducción

Los avances tecnológicos y la innovación educativa guían la evolución y actualización de los programas de estudios a nivel superior, se han convertido en un elemento clave para el desarrollo de las economías, es por ello que el objetivo fundamental Universidad del siglo XXI es ofrecer una enseñanza de calidad que satisfaga a los usuarios del sistema universitario. Afrontar este nuevo reto supone asumir la existencia de elementos y

situaciones que requieren cambios, y una actitud de reto e innovación hacia la mejora del sistema, así como ofertar metodologías que se adapten a las distintas situaciones, intereses, ritmos de aprendizaje y circunstancias particulares (José María Fernández Batanero y Nerva Velasco Redondo, 2003). Las transformaciones que han llevado a la sociedad de la información han producido también importantes cambios en el mundo laboral donde se han originado mutaciones en las distintas ocupaciones

La educación superior dentro del sistema educativo, comprende la función de formación de recursos humanos, como factor importante en la formación del capital humano en los distintos campos de la ciencia, la tecnología y las humanidades. La educación existe porque aporta una utilidad. Parte ésta se disfruta a corto plazo, pues es un placer aprender sobre el mundo. Identificando que para los alumnos se le puede denominar consumo de la educación, éste obtiene otra utilidad además de la momentánea, obtiene conocimientos y cualificaciones que le permitirán elevar su productividad en el futuro. Como la productividad es la que determina en gran parte el salario, la educación actual puede incrementar los ingresos en el futuro. En este sentido, el alumno puede considerar a la educación como una Inversión (Guadalupe Villalobos Monroy y René Pedroza Flores, 2009). Por otro lado la enseñanza no puede entenderse aislada sino en mutua dependencia de lo social, de lo cultural y de lo personal. Cultura y sociedad posibilitan el qué, para qué y por qué de la enseñanza y el marco de presiones, instituciones, orientaciones e incluso las variaciones o disgregaciones posible. (Soto, 2002). Ello exige a su vez un cambio en la formación que las personas necesitan tanto en su fase de estudiantes como a lo largo de la vida. La formación está convirtiéndose poco a poco en un valor, un recurso para el progreso y la mejora de las sociedades y de los individuos. La formación se presenta de forma plural y abierta, como un derecho y un deber, como un proceso y un resultado.

El propósito de cualquier planeación curricular es la de trasformar alumnos a concepto de ser profesional, en la cual se debe entender que este representa las capacidades que poseen tanto hombres y mujeres de demostrar integralmente actuaciones laborales y sociales con el mejor desempeño ético-moral posible, bajo el soporte ideológico de promover siempre el bienestar común, la igualdad y la ayuda al prójimo. De tal manera, debe ser un requisito de cualquier institución de educación superior, formar para la sociedad personas profesionales, en el sentido más amplio de la palabra, como parte de un objetivo primario

acorde con su razón de ser como organización, reflejado en el tipo de modelos y procesos académicos de enseñanza aprendizaje que desarrolle de acuerdo con los lineamientos transversales curriculares correctos. (Galvis, 2014). Se espera que a mayor formación mejores sociedades, colectivos y ciudadanos. Pero no sólo la formación, sino la educación, así como misiones y funciones deseables de la Universidad del siglo XXI se apuntan las de "educar, formar e investigar" (UNESCO, 1998)

En este sentido, la Universidad, como institución se enfrenta a uno de sus mayores retos, el ajustar la formación de los estudiantes a lo que necesitarán para adaptarse con éxito al mundo cambiante en el que van a vivir, muy distinto del de hace algunas décadas y posiblemente aún del actual, ya que estas transformaciones son muy rápidas y de profundas consecuencias. (Galvis, 2014)

Estas exigencias universales que fueron escritas en la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI, desarrollada por la UNESCO en octubre de 1998, establece como misiones y funciones de ésta, la educación, la formación y la investigación, así como funciones éticas, de autonomía, de responsabilidad y de anticipación, conocido como esas competencias que llevará a los estudiantes a proveer de un ambiente favorecedor, donde los actores del acto educativo deberá promover aprendizajes relevantes para el individuo y por ende para el grupo, debe proveer a las personas de herramientas conceptuales y actitudinales que les permitan situarse en el mundo globalizado que cada vez en más competente, competitivo y competidor.

Por ello dos de los grandes retos educativos de esos actores del quehacer educativo, de nuestro proyecto educativo, es analizar el currículo generando una transversalidad que permita, realizar una estrategia docente, donde se construyan los ambientes para que los alumnos puedan lograr que los estudiantes se impliquen en los procesos de enseñanza-aprendizaje, ya que para la consecución de estos no sólo se requieren técnicas y estrategias sino también motivos, deseos, que impulsen esa necesidad de aprender. (Galvis, 2014) y como segundo reto es crear una acción educativa como proceso que implique la secuencia formativa articulada, donde la acción educativa puede entenderse como un resultado o como un proceso, es decir, la concepción procesual responde mejor a la idea de evolución y de construcción progresiva de los aprendizajes y focalizada la atención en la persona y

no en un producto final. (Nuria Giné F., Artur Parcerisa A., 2003)

Ante la identificación de la necesidad de nuestros educandos de educación superior, se pretende crear aprendizajes que permita organizar, transformar y/o capacitar, a los estudiantes formando herramientas para enfrentar los ajustes económicos y sociales, los educandos y educandas aprenderán paso a paso, siguiendo un proceso necesariamente debe comportar transformaciones o cambio en las competencias de la persona, ya que el aprendizaje conlleva cambios (Nuria Giné F., Artur Parcerisa A., 2003). En lo que respecta la Universidad genera cada vez una educación con una forma más abierta y que se comprometa con los problemas reales de su entorno inmediato y aquellos que se producen a escala mundial. Por último el docente es el creador de la estrategia que permita incluir ambos aspectos las nuevas necesidades del educando y las características políticas y reglamentarias de la Institución. En este sentido, una de las opciones más innovadoras de la actual propuesta educativa radica en pronunciarse decididamente por una acción formativa integral, que contemple de manera equilibrada tanto los aspectos intelectuales como los morales y que potencie el desarrollo armónico de la personalidad de los alumnos y alumnas, sin olvidar el problemático contexto social en que ellos viven.

Desarrollo

El Estado de México tiene entre sus particularidades ser el más poblado del país, con tasas de crecimiento mayores al promedio nacional, se ubica en el segundo lugar con la generación de su Producto Interno Bruto (PIB), y por su ubicación geográfica, integra con el Distrito Federal la zona conurbada más grande del país y la de mayor importancia en cuanto a la dinámica económica y concentración urbana.

La práctica profesional del Licenciado en Negocios Internacionales proporciona una directriz sobre las funciones que desempeña en el ámbito laboral y un conocimiento sobre los diferentes ámbitos de intervención profesional como son: empresas y organizaciones trasnacionales, consultor en materia de comercio internacional, evaluación en proyectos de inversión, adecuación a los tratados internacionales para promover las exportaciones y las importaciones, entre otros.

Lo anterior, permite definir las competencias profesionales que debe poseer el Licenciado en Negocios Internacionales, que sean congruentes con el ejercicio, contexto real y actual del campo laboral.

Evaluando proyectos de inversión, conociendo la rentabilidad económica y social de manera que brinde respuestas a las necesidades que enfrentan las organizaciones, de forma eficiente, segura y rentable. De esta forma, es posible asignar los recursos económicos de la mejor forma, además de optimizar los procesos desarrollados en la empresa y organizar la información contable para la toma de decisiones.

Promoviendo la inversión extranjera a través del diseño, comercialización e implementación de las exportaciones e importaciones, utilizando correctamente las políticas comerciales, así como el aprovechamiento de los tratados y acuerdos comerciales.

Aplicación de los lineamientos referentes a la supresión arancelaria; códigos de Derecho mercantil; normatividad de la Organización Mundial de Comercio, OMC; regulación en el comercio exterior e intracomunitario; apoyo en el establecimiento, constitución, transformación y movilidad de las sociedades; arbitraje comercial internacional, entre otros.

Manejo y uso eficiente de los sistemas de información, asumiendo elementos y técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de la información, manipulando el software específico para potencializar las transacciones comerciales, además de colaborar en la investigación y desarrollo.

Mostrar valores y principios que otorguen confianza y seguridad al área donde se desempeñara el profesionista, tales como: respeto y tolerancia hacia otras culturas y formas de pensar.

Una de las acciones que en este documento se plantea es generar un medio por el cual el estudiante tendrá esa oportunidad, de medir sus capacidades en cada semestre. Del estudio realizado (RILCO, 2014) sobre los estilos de aprendizaje de los alumnos de la licenciatura en negocios internacionales, se deriva que de acuerdo a las competencias adquiridas por los estudiantes debe sobre salir en ella la de ser emprendedores estando emergido en un aprendizaje practico, del cual los alumnos era del que más carecían.

El estudio realizado muestra que los estudiantes necesitan afinar su estilo de aprendizaje

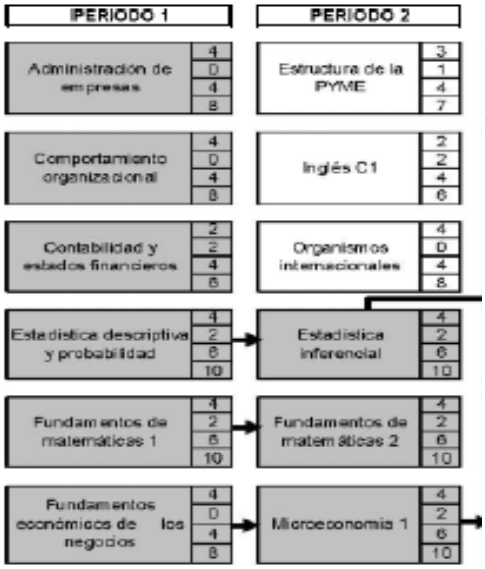
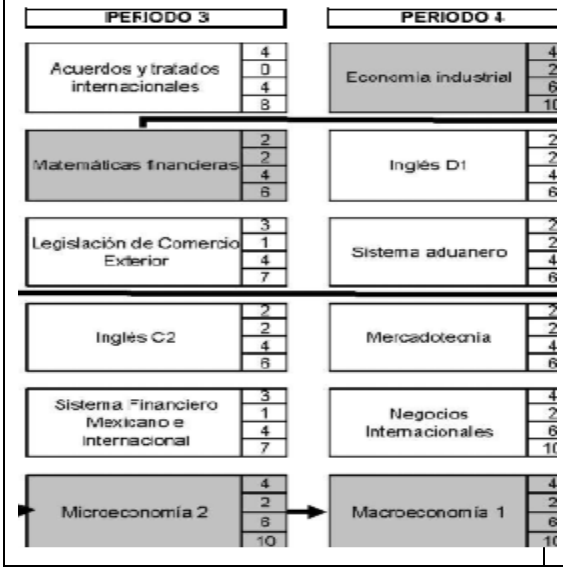
práctico, ya que conforme transcurre el paso de los semestres dentro de la licenciatura van perdiendo este tipo de aprendizaje volviéndose apáticos y poco participativos en ideas de emprendimiento, así como la creación e innovación de proyectos que deben llevar a cabo para desarrollar las competencias expuestas en párrafos anteriores, es decir no se está potencializando la clase, los métodos de enseñanza pueden ser buenos, sin embargo no se están viendo identificados con la aplicación del contexto, real o al menos de forma simulada pero que represente las demandas del sector empresarial, regional, nacional e internacional.

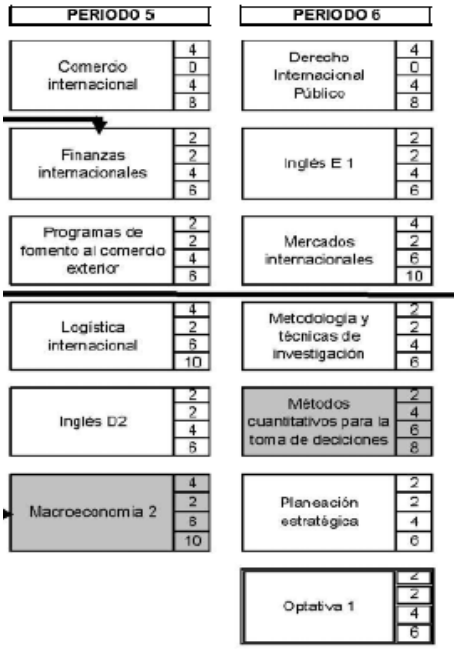
Por ello dentro del aula es importante propiciar la investigación aplicada o formativa en el estudiante. Uno de los elementos pedagógicos importantes para tal estrategia, es el desarrollo del "Proyecto Integrador". Proyecto definido en cada semestre y de carácter social de desarrollo e implementación de los aprendizajes adquiridos, de la parte tangible del conocimiento y la transformación en la parte significativa para los estudiantes que brindan aportes relevantes en solucionar problemas en la contextualización de los negocios internacionales.

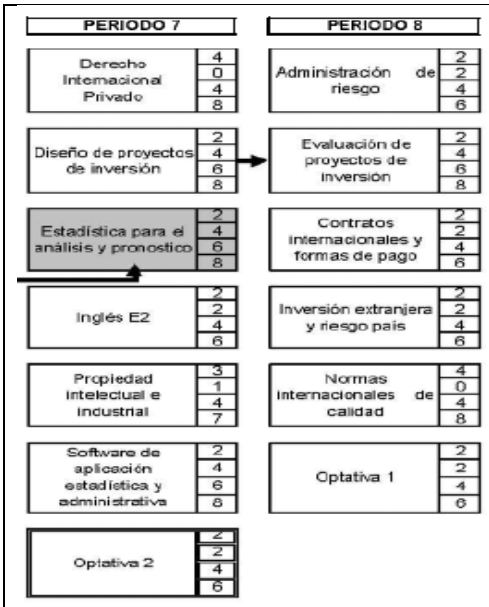
Se quiere mostrar y demostrar a una comunidad académica lo importante que es, generar espacios durante los semestres de estudio, en donde el estudiante pueda medir sus capacidades de aplicación en un proyecto, particularmente de negocios internacionales y enfocado con los aprendizajes en el período que cursa, la complejidad del mismo incrementará en el paso de los semestres para que pueda completarse los objetivos y el perfil de egreso, además potenciar en ellos una cultura, manejo y comportamiento de emprendedores, participaciones en nuevos proyectos realizados por ellos mismos y que sobre todo les permita tener una visión integral de lo que comprende los negocios internacionales.

Está decidida orientación humanizadora de la práctica educativa se concreta en los actuales diseños curriculares desde una triple perspectiva: en los contenidos actitudinales de cada área curricular, en algunas materias optativas y a través de los llamados ejes, enseñanzas o materias transversales. (Reyábal, María Victoria y Sanz, Ana Isabel, 1995), en conjunto de las áreas curriculares se deben identificar temas transversales:

Identificar en las áreas curriculares, cuales son las capacidades intelectuales de los alumnos y alumnas, a partir de la división de anual del mapa curricular.

Plan Anual (primer año)	Capacidades intelectuales	Tema central del área curricular	UA Eje
		Crear los elementos básicos en la creación de los aspectos administrativos, e identificación del producto para la creación de una PyME.	Administración de empresas Estructura de la PyME.
Plan Anual (segundo año)	**Capacidades intelectuales**	**Tema central del área curricular**	**UA Eje**
		Investigación del mercado idóneo en base a los elementos aduanales, jurídicos, mercadológic	Acuerdos y tratados internacionales Negocios Internacionales

		os y financieros.	
Plan Anual (tercer año)	**Capacidades intelectuales**	**Tema central del área curricular**	**UA Eje**
		Aplicación del marketing MIX (las cuatro P's) (Producto, Precio, Plaza y Promoción).	Comercio Internacional Mercados Internacionales
Plan Anual (cuarto año)	**Capacidades intelectuales**	**Tema central del área curricular**	**UA Eje**

		Estudios de factibilidad del proyecto de exportación del producto designado.	Diseño de proyectos de inversión. Evaluación de proyectos de inversión.

En base en ello construir el diseño de la propuesta de proyecto integrador que refleje los aprendizajes alcanzados por los alumnos en el período semestral, no solo ellos sino también brindar seguimiento en los semestres posteriores para que ellos puedan comprender que un proyecto continua desde su creación, formación , desarrollo, análisis del comportamiento, proyecciones, rentabilidad, riesgos, competitividad entre otros factores.

Implementaciones

Propuesta

A continuación presentamos un ejemplo del diseño de un proyecto integrador realizado por los alumnos del 4to semestre de la licenciatura en Negocios internacionales.

PLAN DE NEGOCIO NACIONAL E INTERNACIONAL

PROYECTO INTEGRADOR 4 SEMESTRE

1. Descripción de la empresa

1.1. Resumen ejecutivo.

1.2. Análisis FODA.

1.3. Estudio de factibilidad económica.

1.3.1. Entorno macroeconómico de la unidad económica nacional e internacional. (**MACROECONOMÍA**)

1.3.2. Descripción de la industria y/o sector en su entorno económico nacional e internacional. **(ECONOMÍA INDUSTRIAL**)

1.3.2.1. Identificar la estructura industrial de la empresa.

1.4. Factibilidad técnica.

2. Análisis e investigación de mercado. (**MERCADOTECNIA**)

2.1. Plan de Marketing.

2.1.1. Determinación del precio de exportación de la mercancía.

2.1.2. Estrategia de mercado. (**APORTACIÓN TEÓRICA DE ECONOMÍA INDUSTRIAL**)

3. Actos y formalidades en el despacho aduanero de la mercancía. (**SISTEMA ADUANERO**)

3.1. Procedimientos para realizar el despacho de mercancías.

3.2. Documento y formalidades en el proceso del despacho aduanero.

3.3. Determinación de contribuciones al comercio exterior.

4. Factibilidad Financiera

4.1. Punto de equilibrio.

4.2. Presupuesto de flujo de efectivo.

4.3. Retorno de la inversión.

4.4. Valor Presente Neto.

4.5. Tasa Interna de Rendimiento.

5. Evaluación de los resultados.

Metodología de seguimiento

Para las presentes propuestas se ha establecidos los criterios y normas que se deben de seguir para llevar a cabo el proyecto integrador con los alumnos, cabe mencionar que la estrategia que se ha implementado para poder llevar a cabo esta implementación del proyecto integrador es al inicio del semestre realizar una reunión de academia con todo el personal docente que impartirá clases en la licenciatura en negocios internacionales, en esta reunión los profesores de las asignaturas ejes traen la propuesta del proyecto

integrador que se desarrollará en el período lectivo con la revisión previa de la coordinación de la licenciatura y todos los profesores encargados de proyectos, una vez expuesto el proyecto, los profesores son sabedores del contexto e idea general del proyecto a desarrollar por período, así como la aportación que debe realizar cada una de las UA.

Posteriormente a la reunión de conocimiento de la idea general del proyecto integrador, los profesores se reúnen en las academias que llevarán a cabo el proyecto integrador, es decir por los periodos y grupos, con la finalidad de poder afinar los detalles de las diferentes aportaciones de los profesores y cada una de las unidades de aprendizaje.

La parte de la coordinación establece una fecha de presentación para los proyectos de todos los semestres, días antes de los segundo exámenes parciales y es parte de la calificación de los alumnos de todas las unidades de aprendizaje. La presentación se lleva a cabo en los diferentes espacios disponibles en la universidad y por los grupos formados por los alumnos en el proyecto.

Para la presentación del proyecto se invita a pares académicos de otros espacios que puedan ayudar con la evaluación de los proyectos diseñando un instrumento, calificando aspectos como lo son: presentación, modelo de negocios presentado, análisis FODA, desarrollo del proyecto, implicaciones, conocimientos adquiridos, rentabilidad, riesgos, propuestas etc.

Conclusiones

De lo expuesto en la propuesta de la puesta en marcha y derivado del análisis realizado en los estilos de aprendizaje de la Licenciatura en Negocios Internacionales en los alumnos de todos los semestres podemos extraer que los beneficios de un proyectos integrador en los distintos períodos, brindando, secuencia, seguimiento y fortalecimiento con las unidades de aprendizaje se traducen en un aprendizaje significativo, tangible e integral ya que los prepara para el campo laboral, impulsa en ellos convertirse en profesionales emprendedores, desarrolla e incentiva en ellos la creatividad. Este proyecto

otorga a los alumnos ser críticos y analíticos lo cual hace que él sea capaz de comprender, adquirir y aplicar los conocimientos que se le transmiten, los beneficios están haciéndose presentes con alumnos que miran el conocimiento como una herramienta con la cual tienen que contar para llevar a cabo proyectos de negocios coherentes, con base sólida en el marco comercial, jurídico financiero y cultural.

Es un proceso que determina un cambio en la responsabilidad de cada estudiante por el compromiso social que conlleva. Se estimularon sentidos de creatividad, de investigación, de lectura, de compromiso y de exploración, frente a los diferentes problemas que se plantearon. Se mostraron soluciones viables y bien razonadas, lo que significa que hay una claridad en las representaciones y en el compromiso como técnicos profesionales. Se dieron argumentaciones concretas y recursivas, frente a los mismos clientes, quienes a su vez apoyaron el proceso y se mostraron interesados en el mismo conociendo una cara seria de los estudiantes de esta Institución. Se adquirieron muchas competencias, a nivel cognitivo y profesional, esto hizo que los proyectos se mostraran con una faceta de importancia y de interés frente a la comunidad.

Bibliografía

Plan de estudios 2010, Licenciatura en Negocios Internacionales, Universidad Autónoma del Estado de México.

Victoria E. Rivas y Carlos E. Revelo N. Fundación Academia de Dibujo Profesional. Programa de Dibujo Arquitectónico y Decoración. Proyecto Integrador. Santiago de Cali.

Sanjurjo, L. O., Sanjurjo, M. T. O., & Vera, M. T. (1998). Aprendizaje significativo y enseñanza en los niveles medio y superior. Homo Sapiens Ediciones.

RAMIREZ, N. H. (2007). El Proyecto Integrador: Una estrategia pedagógica para lograr la integración y la socialización del conocimiento. Psychologia. Avances de la disciplina, 1(1), 235-240.

De la Peña, J. R., Borrero, L. L., García, M. R. C., & Expósito, F. R. (2012). El proyecto integrador como experiencia didáctica en la formación del ingeniero informático:

Universidad de Holguín, Cuba (UHOLM). Escenarios, 10(1), 106-115.

MÉNDEZ, J. M., QUINTERO, G. R., RODRÍGUEZ, E. M., & VARGAS, L. B. (2007). Estrategias didácticas desarrolladas por los docentes para orientar el trabajo integrador en la Facultad de Psicología. Psychologia. Avances de la disciplina, 1(1), 133-162.

Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. Tercera Edición. Mc Graw Hill.

Tobón Sergio. Trabajo por Proyectos en Educación Superior. Documento Portafolio Consultores E.A.T. 2007.

López, N., & García, J. (2012). El proyecto integrador. México: Gafra.

Romero, A. I. T., Martínez, C. B., López, F. G. L., & Murillo, J. G. M. (2014). Proyectos integradores: estrategia didáctica para el desarrollo de competencias en la Universidad Tecnológica de Chihuahua. Estudio de caso.

PERFECCIONAMIENTO DEL DISEÑO CURRICULAR DE LA ASIGNATURA INFORMÁTICA EMPRESARIAL DE LA CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Improvement of the study program of the Business Informatics subject in the Industrial Engineer career

Estado: Trabajo concluido

Autores: Ing. *Lisandra Toirac Rodríguez**, ltoiracr@facinf.uho.edu.cu

MSc. *Yosvani Orlando Lao León**, ylaol@facinf.uho.edu.cu

Ing. *Luis Angel Hernández Leyva**, lahernandezl@facinf.uho.edu.cu

* Universidad de Holguín, Cuba.

Resumen

En el mundo moderno los avances en la informática ocurren de forma muy rápida, por tal motivo se hace necesario que se forme un profesional capaz de darle respuestas a las exigencias cada vez más elevadas de la sociedad. Esto conlleva a que la Educación Superior se envuelva en un proceso de constante perfeccionamiento de sus programas de estudios. La carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad de Holguín, no está ajena a este proceso y dentro de ella la disciplina Procesos de Información. Esta disciplina es la encargada de dotar a los futuros Ingenieros Industriales de los aspectos relacionados con las ciencias informáticas. Una de las asignaturas de la mencionada disciplina es Informática Empresarial. En el desarrollo del proceso docente educativo de dicha asignatura se apreció que existen insuficiencias en el diseño curricular de la misma, de ahí que el objetivo de esta investigación sea el perfeccionamiento del diseño curricular de la asignatura Informática Empresarial, para potenciar el desarrollo de las habilidades profesionales en esta asignatura.

Palabras claves: Diseño curricular, Informática Empresarial, habilidades profesionales.

Abstract

In the modern world the advances in computer technology happens in seconds, for this reason it is necessary that a professional is formed to give answers to the increasingly high demands of society, this leads to higher education is wrapped in a process of constant improvement of their curriculum. In the University of Holguin the Industrial Engineering, is not exempt from this process and within the discipline Process Information. This discipline is responsible for providing aspects of computer science to the graduates of this career; one of the subjects that are directly related is Business Informatics. In the development of the educational process of this subject it is appreciated that there are weaknesses in the design of the curriculum program, hence the objective of this research is the improvement of the design of the curriculum program in the business informatics subject to promote the development of professional skills in this subject.
Keywords: Study program design, Business Informatics, professional skills

Introducción

Una de las principales prioridades en la Educación Superior Cubana es formar profesionales integrales, competentes, capaces de enfrentar las exigencias que les presente la sociedad, que desarrollen habilidades profesionales y que egresen con valores sólidos. Para cumplir con ese objetivo se hace necesario que como resultado del proceso de formación ese profesional se apropie de los conocimientos impartidos durante su proceso de formación; por tanto es en las universidades donde inicia este proceso y donde se garantiza que los egresados sean tan competitivos como requiere el mercado laboral donde se desarrollarán.

En Cuba existe un sistema de planes de estudios que con el transcurso de los años se modifican para adaptarse a las nuevas exigencias del entorno, existe uno para cada carrera y están concebidos sobre la base de agrupar los conocimientos por disciplina, las cuales a su vez están integradas por las distintas asignaturas que están divididas en currículos base, propio y optativo-lectivo.

El desarrollo de las tecnologías hace que la sociedad actual transite a una nueva era basada en el conocimiento y en la información, iniciando así un proceso en el que se requiere que las profesiones hagan un mayor énfasis en el fortalecimiento de una serie de habilidades, conocimientos y aptitudes que antes no eran tan requeridas. Cuba no está ajena a estos cambios y para poder enfrentarlos ha generado nuevas políticas de acuerdo con los desafíos que depara el futuro. Es así como la política de desarrollo sostenido obliga a la

industria y a sus productos, a competir en el mercado nacional e internacional, provocando la necesidad de introducir tecnologías de vanguardia, esto conlleva a la exigencia de contar con profesionales con independencia cognoscitiva y creatividad.

Para el logro de este objetivo es indispensable perfeccionar el diseño curricular del proceso docente educativo, al respecto no son pocas las investigaciones que hacen de ese su eje central (Pino Acosta, 2000; Herrera Santana, 2008; Costa Ricardo, 2012). Si bien las investigaciones referenciadas se centran en propuestas generales, existen otras que particularizan sus propuestas a asignaturas y disciplinas, dentro de estas destacan las que realizan propuestas metodológicas o perfeccionamientos curriculares en asignaturas de la enseñanza superior (Leyva Pérez, 2009; Rodríguez Zaldívar, 2011; Ávila Vega, 2015; Guilarte Legrá, 2015; Soto Godoy, 2015).

En este contexto se desarrollan las carreras universitarias, dentro de las que se encuentra la carrera de Ingeniería Industrial, cuyos egresados deben ser capaces de interpretar, desarrollar las técnicas y tecnologías más adecuadas, para la proyección y explotación de la dirección de los procesos que contribuyan a mantener y desarrollar la productividad del trabajo, en busca de la eficiencia del proceso (Cruz Guettón, 2014). Indispensable se torna, en la formación de ese profesional con un enfoque integrador y sistemático, la utilización como medio y no con un fin de las herramientas informáticas dado el volumen de datos e información que se manejan por la naturaleza de la especialidad. Por ese motivo en la Universidad de Holguín la carrera de Ingeniería Industrial ha transitado por diferentes planes de estudio desde el A hasta el D, vigente actualmente. Este plan permite alinear el proceso de enseñanza aprendizaje en la formación del Ingeniero Industrial a través de la adaptación de los currículos de disciplinas y asignaturas, con los cambios ocurridos de la ciencia e innovación tecnológica y el nuevo modelo económico y social del país.

Desde esta concepción se requieren de nuevas vías para que los Ingenieros Industriales integren las técnicas recibidas durante su formación a través de herramientas informáticas. Para la enseñanza de esas herramientas y su aplicación forma parte del currículo de la especialidad la disciplina Procesos de Información, que consta de: tres asignaturas básicas, tres asignaturas propias y otras optativas. Dentro de las optativas se encuentra Informática Empresarial, en esta última se integran las habilidades y conocimientos obtenidos en el resto de las asignaturas pertenecientes a la disciplina, para constituir un importante espacio en la formación del profesional. Una revisión de la

investigación desarrollada por Cruz Guettón (2014), la entrevista informal efectuada a estudiante (2014-2016) y egresados (2012-2014) de la carrera, el programa de la asignatura y la experiencia de los autores de la investigación, se pudo constatar que existen deficiencias en el logro del objetivo mencionado anteriormente, por lo que el objetivo principal de la presente investigación es perfeccionar el diseño curricular de la asignatura Informática Empresarial a través de la potenciación del desarrollo de las habilidades profesionales en esta asignatura, como contribución a la elevación de la calidad del proceso docente educativo.

Metodología

El diseño curricular. Tendencias actuales

El término currículo es utilizado en diversos contextos, la mayorías de las veces suele referirse a los planes de estudios, programas y en otras ocasiones se le relaciona con las implementaciones didácticas; sin embargo existe un debate para contextualizar el concepto y adecuarlo a diferentes contextos.

El currículo es una guía para el desarrollo del proceso docente educativo, es el plan de estudio que rige a una institución educativa. Un plan que define objetivos y la manera de alcanzarlo, pero para poder tener ese plan de estudio, este currículo, es indispensable elaborarlo y es ahí donde entra el concepto de diseño curricular, "que puede entenderse como una dimensión del currículo que revela la metodología, las acciones y el resultado del diagnóstico, modelación, estructuración, y organización de los proyectos curriculares. Prescribe una concepción educativa determinada que al ejecutarse pretende solucionar problemas y satisfacer necesidades y en su evaluación posibilita el perfeccionamiento del proceso de enseñanza – aprendizaje" (Del Canto Colls, 2001). Es importante señalar además, que el diseño del currículo el clave para lograr el desarrollo de habilidades profesionales en los estudiantes.

Etapas del diseño curricular

En la literatura se puede apreciar de manera general cinco etapas fundamentales, que a su vez desprenden una serie de elementos a tener en cuenta para su desarrollo, como se muestra a continuación en la figura 1:

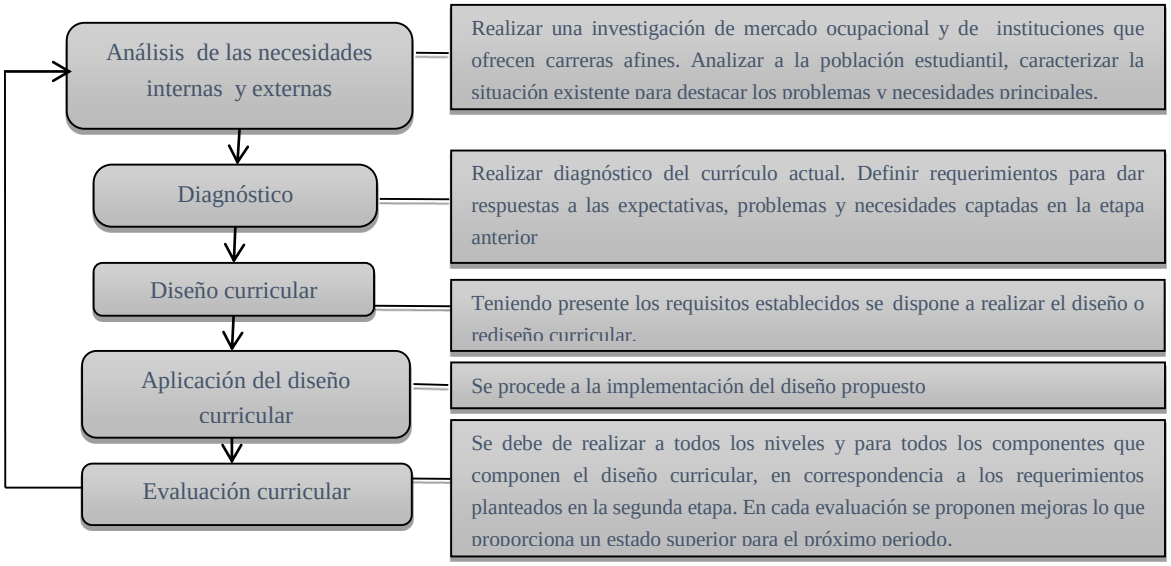


Figura 1. Etapas del diseño curricular.

A continuación se muestra la metodología que se implementará para el perfeccionamiento del diseño curricular de la asignatura Informática Empresarial, la cual fue propuesta por (Ávila Vega (2015); Guilarte Legrá (2015); Soto Godoy (2015)) y sigue las etapas representada en la figura 2.

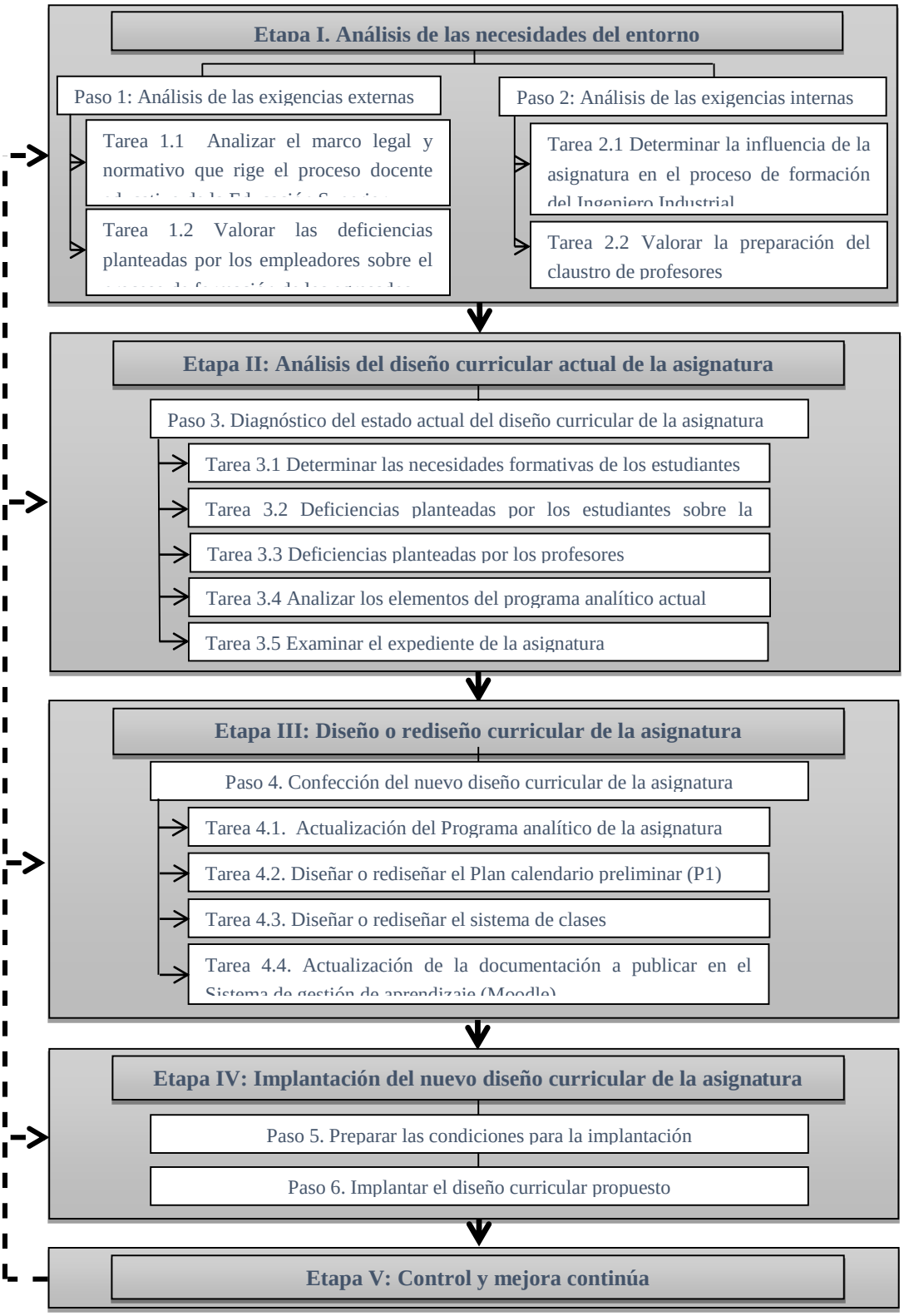


Figura 2. Metodología para el diseño curricular

Desarrollo del tema

Etapa I. Análisis de las necesidades del entorno

Paso 1. Análisis de las exigencias externas

Tarea 1.1. Analizar el marco legal y normativo que rige el proceso docente educativo de la Educación Superior

En la actualidad existen dos regulaciones principales: el plan de estudio (Plan D) y la Resolución 210/2007, por esta última se regula el trabajo docente y metodológico en la Educación Superior. La asignatura objeto de estudio surge en el Plan D como parte del currículo optativo/electivo de la disciplina Procesos de Información. Según lo establecido en la Resolución 210/2007 (Art 70 y 72) esta asignatura se impartió de forma consecutiva durante cuatro años en la Universidad de Holguín para la carrera de Ingeniería Industrial; dando respuesta a las necesidades del entorno empresarial del territorio, por el avance de la tecnología en los últimos años.

Tarea 1.2. Valorar las deficiencias planteadas por los empleadores sobre el proceso de formación de los egresados que laboran para ellos

Deficiencias

1. Insuficiente motivación en las tareas vinculadas al uso de las TICs.
2. Insuficientes competencias en la explotación de la red intra e interempresarial.
3. Escasos conocimientos en la explotación de *software* profesionales en las diferentes áreas de la gestión empresarial (Versat Sarasola, Mistral, Rodas, Contab, Fastus, etc.).

Recomendaciones

1. Profundizar en su capacitación referente a la aplicación de herramientas informáticas a los procesos empresariales.
2. Incrementar la preparación en idiomas e informática.
3. Incrementar su formación en las aplicaciones informáticas implantadas en el sistema empresarial del territorio.

Paso 2. Análisis de las exigencias internas

Tarea 2.1. Determinar la influencia de la asignatura objeto de estudio en el proceso de formación del Ingeniero Industrial

Se procedió a realizar la revisión de la documentación referente al plan de estudio, la estrategia de la carrera y el año. Se pudo determinar cuáles son las habilidades y valores que deben estar presentes en el diseño de la asignatura, para que esta tribute a las competencias informáticas en la formación general e integral del Ingeniero Industrial. Las habilidades que se deben desarrollar son:

1. Analizar la implementación de sistemas informáticos en una empresa y las múltiples

aplicaciones de la Informática Empresarial y su relación con la Ingeniera Industrial.

2. Analizar las principales características de los sistemas informáticos para las empresas, y las principales características de las herramientas informáticas para su implementación.
3. Conocer tecnologías y herramientas empleadas en la gestión de la información, el impacto de éstas en la integración de los servicios o procesos de la empresa, adquiriendo habilidades en el descubrimiento y procesamiento de información relevante en el campo donde se desempeñaran.
4. Conocer las diversas herramientas informáticas de las Minería de Datos, Inteligencia Artificial y la Inteligencia de Negocios, que contribuyen a elevar la eficiencia y eficacia de los procesos de servicios y producción, como contribución a la elevación de la satisfacción de los clientes.
5. Integrar las herramientas informáticas disponibles en su entorno empresarial para incrementar la eficiencia de los procesos que dirige y obtener óptimos resultados en su desempeño.

Y los valores morales, éticos y políticos como: dignidad revolucionaria y amor a la patria, solidaridad, responsabilidad, incondicionalidad, ética profesional, espíritu crítico y autocrítico. Además de los profesionales como la honestidad, compañerismo, honradez, sentido del trabajo, objetividad, creatividad, organización, decisión, exigencia y justicia.

Tarea 2.2. Valorar la preparación del claustro de profesores a través de los resultados de las evaluaciones del desempeño, los controles a clase y las encuestas a egresados

En la realización de esta tarea se analizaron los controles a clases, los resultados obtenidos en las evaluaciones del desempeño y las encuestas aplicadas por el departamento de Ingeniería Industrial para el estudio de re-acreditación de la carrera en el año 2016, concluyéndose que: el profesor que imparte la asignatura cuenta con experiencia y buen desempeño. Los egresados opinan de disímiles formas en cuanto a la estimación sobre los conocimientos, actitudes pedagógicas y la metodología empleada por los docentes en los años en que cursó la carrera; de los entrevistados solo un 4% alega insatisfacciones respecto a la formación recibida durante sus estudios.

Resultado de la etapa I: al terminar el análisis de esta etapa se determinaron una serie de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, que fueron llevadas a una matriz DAFO. Del resultado de dicha matriz se pudo concluir que la estrategia a seguir estará encaminada a contribuir a la formación pedagógica de los profesores guiados por el nuevo

diseño curricular, de forma tal que tributen al perfeccionamiento de la asignatura.

Etapa II. Análisis del diseño curricular actual de la asignatura objeto de estudio

Paso 3. Diagnóstico del estado actual del diseño curricular de la asignatura

Tarea 3.1. Determinar las necesidades formativas de los estudiantes

Mediante la revisión a la investigación desarrollada por Cruz Guettón (2014), donde se le aplicó una encuesta a 51 egresados de la carrera se pudo constatar que existen insatisfacciones en cuanto al domino de las habilidades relacionadas con las TIC; las vinculadas con la presente investigación son las siguientes:

- un 69,73% no usan en el desarrollo de su actividad profesional las herramientas informáticas y el resto la usan muy poco;
- el 50,25 % opinan que conocen como se gestiona un proceso de una empresa, pero se le dificulta llevarlo al plano de la informática,
- un 45.62% dicen que después de graduados dentro de los contenidos informáticos recibidos en la carrera lo que más utilizan es el Microsoft Word, haciéndosele difícil explotar las otras herramientas recibidas.

Tarea 3.2. Deficiencias planteadas por los estudiantes sobre la asignatura objeto de estudio

Según una encuesta aplicada a 200 estudiantes de la carrera se pudo constatar que existen deficiencias en cuanto a:

La capacidad para la utilización de las técnicas de computación

- 187 (93,5 %) estudiantes opinan que tienen capacidad y el resto opinan que no tienen la capacidad para utilizar las técnicas de computación.
- 190 (95%) estudiantes opinan que tienen capacidad y el resto opinan que no tienen la capacidad de auto superarse de manera continua en las herramientas informáticas.
- 175 (87,5%) opinan que tienen capacidad y el resto de los estudiantes que no tienen la capacidad de resolver los problemas de su profesión a través de la computación.

Las habilidades de utilizar las herramientas informáticas

- 175 (87,5%) estudiantes opinan que tienen habilidades necesarias para enfrentar la solución de futuras tareas profesionales con auxilio de herramientas informáticas,
- 155 (77,5%) estudiantes opinan que tienen habilidades para utilizar las nuevas tecnologías de la informática y las comunicaciones en la solución de problemas de las diferentes disciplinas y el resto que no tienen todas las habilidades,
- 130 (65%) estudiantes opinan que tienen habilidades para vincular los problemas de la

profesión con el uso de las herramientas informáticas de las disciplinas del ejercicio de la profesión y el resto no tienen todas las habilidades,

Otras aplicaciones

- 90,35 % de los estudiantes utilizan medianamente los *software* profesionales y un 2,35 % medianamente los lenguajes de programación, 7,30% poco gestores bibliográficos. El 97 % de los estudiantes opinan que no utilizan y el resto opinan que medianamente utilizan los entrenadores y laboratorios virtuales en las disciplinas del ejercicio de la profesión.

Mediante la técnica PNI se obtuvieron los principales planteamientos de los estudiantes del quinto año en el curso 2014-2015 que matricularon la asignatura. Los aspectos negativos se enfocaron en:

1. Insuficiente bibliografía actualizada, la mayoría en digital y en inglés.
2. Escasa variedad en los ejercicios propuestos.
3. Contenidos poco aterrizados a nuestra realidad.
4. Insuficiente fondo de tiempo.

Se pudo constatar que a pesar de las deficiencias planteadas anteriormente los estudiantes consideran que la asignatura también tiene aspectos positivos e interesantes:

1. La preparación técnica y habilidades con la que cuenta el profesor.
2. La ubicación de la asignatura en el último año, dado su carácter integrador.
3. La utilidad de los contenidos impartidos, aunque se observa escasa aplicabilidad en la gestión empresarial cubana.
4. Diversidad de herramientas informáticas existentes para la gestión empresarial.

Tarea 3.3. Deficiencias planteadas por los profesores vinculados a la asignatura objeto de estudio

Se realizó una entrevista al jefe de disciplina y al profesor principal de la asignatura y se determinaron que las deficiencias que consideran y/o están presente en el desarrollo del proceso docente educativo que afectan a la asignatura son:

1. Necesidad de perfeccionar el expediente de la asignatura.
2. Garantizar las clases en formato papel.
3. Se deben renovar el sistema de ejercicios e incorporar ejercicios integradores inter y transdisciplinarios.
4. Necesidad de formación de nuevos profesores capaces de asumir la asignatura.
5. Trabajar en la presentación de la asignatura para lograr mayor motivación por parte de

los estudiantes para cursarla.

Tarea 3.4. Analizar los elementos del programa analítico actual de la asignatura

Cuando se fue a revisar el programa de esta asignatura se comprobó la no hay existencia del mismo.

Tarea 3.5. Analizar el expediente de la asignatura objeto de estudio

Del análisis del expediente de la asignatura objeto de estudio, donde se pudo comprobar que:

1. No contiene el programa analítico de la asignatura.
2. La dosificación de la asignatura (P1 preliminar y definitivo) se realiza de forma empírica al no existir el programa analítico.
3. No existe un plan de clase; solo un conjunto de ejercicios, tesis, libros y artículos relacionados con el tema.
4. De igual forma se corroboró que los ejercicios a utilizar en clase son insuficientes (siete ejercicios, dos de ellos integradores).
5. No están definidas todas las estrategias curriculares.

Resultado de la Etapa II: quedaron listadas las deficiencias detectadas, estas se tendrán en consideración para la etapa que le procede. Según el indicador y el criterio de medida de esta metodología el estado actual del diseño curricular de la asignatura es evaluado de mal.

Etapa III. Diseño o rediseño curricular de la asignatura objeto de estudio

Paso 4. Confección del nuevo diseño curricular de la asignatura objeto de estudio

Al concluir el análisis de las etapas anteriores quedan listadas las deficiencias detectadas, lo que dio paso a la realización del nuevo diseño curricular. Dando cumplimiento a las tareas 4.1, 4.2 y 4.3 quedó confeccionado el programa analítico, el calendario preliminar y el sistema de clases de la asignatura.

Programa de la Asignatura Informática Empresarial

Curso: **Diurno** Carrera: **Ingeniería Industrial** Disciplina: **Procesos de Información**

Asignatura: **Informática Empresarial** Semestre: **Primero** Horas lectivas: **32 horas**

Plan de estudio: **D**

Problema profesional de la asignatura

¿Cómo formar un profesional de Ingeniería Industrial; con las habilidades y los

conocimientos necesarios para modelar y resolver problemas del ámbito profesional con la utilización de técnicas y herramientas de *software* que favorezcan el proceso de toma de decisiones, y el empleo con eficacia y eficiencia de los diferentes elementos relacionados con las tecnologías de la información?

Objetivo general de la asignatura

Familiarizar a los estudiantes con tecnologías y herramientas de la informática que permitan modelar y analizar la información referente a procesos empresariales, de forma tal que apoyen el proceso de toma de decisiones y ayuden en el desarrollo de las competencias computacionales en su futuro papel de Ingeniero Industrial y como gestor de cambios organizacionales.

Contenido por temas y trabajo independiente

Título del tema I	**La Informática Empresarial. Papel en la empresa**
Objetivo del tema	Analizar el papel de la informática en las empresas, así como la importancia de las herramientas informáticas para el apoyo a los procesos empresariales.
Habilidades que se desarrollan	Identificar procesos industriales donde se puedan aplicar técnicas y herramientas de la informática para su desarrollo.
Conocimientos que se desarrollan	Concepto de Informática Empresarial. Surgimiento, evolución e importancia de la informática en los procesos. Papel de la informática en el perfeccionamiento de los procesos.
Valores que se desarrollan	Responsabilidad con su formación profesional
Evaluación	Seminario 1
Total horas presenciales	6 horas
Tareas de trabajo independiente	**Tarea 1:** Importancia de la informática en la formación del Ingeniero Industrial. **Recursos:** Bibliografía digital en FTP y Moodle **Forma de organización:** Individual **Evaluación:** debate en el aula **Tiempo:** 2h

Título del tema II	**Técnicas utilizadas en la Informática Empresarial**
Objetivo del tema	Analizar diferentes técnicas y herramientas informáticas, tales como la Minería de Datos, los Almacenes de Datos, los Procesos ETL y los Sistemas de Planeamiento de Recursos Empresariales, que pueden ser utilizadas para apoyar los procesos empresariales.
Habilidades que se desarrollan	Realizar experimentos sencillos de Minería de Datos utilizando el framework Weka. Diseñar Almacenes de Datos siguiendo la metodología HEFESTO. Identificar herramientas de tipo ETL y utilizar Pentaho para modelar procesos de negocio. Analizar las características de los Sistemas de Planeamiento de Recursos Empresariales y utilizar el OpenERP para modelar recursos sencillos.
Conocimientos que se desarrollan	Técnicas y algoritmos de Minería de Datos. Principales conceptos y metodologías para el diseño de Almacenes de Datos. Procesos y herramientas ETL, características y utilidad. Principales características y funcionalidades de los Sistemas de Planeamiento de Recursos Empresariales
Valores que se desarrollan	Responsabilidad con su formación profesional. Cooperación en la elaboración de soluciones a los problemas y respeto mutuo por la diversidad de ideas.
Evaluación	Clases Prácticas, Seminarios y Laboratorios
Total horas presenciales	20 horas
Tareas de trabajo independiente	**Tarea 1:** Estudio de tutoriales para el trabajo con el framework Weka. **Recursos:** Bibliografía digital en FTP y Moodle **Forma de organización:** Individual **Evaluación:** Debate en el laboratorio **Tiempo:** 2h

Título del tema III	Inteligencia Artificial
Objetivo del tema	Analizar técnicas de Inteligencia Artificial, específicamente Soft-Computing, que sirvan de apoyo a la toma de decisiones.
Habilidades que se desarrollan	Identificar el método de Soft-Computing más conveniente a utilizar ante determinados problemas. Analizar y diseñar soluciones a problemas de mediana complejidad mediante algoritmos genéticos. Analizar y diseñar soluciones a problemas de mediana complejidad mediante redes neuronales artificiales.
Conocimientos que se desarrollan	Conceptos fundamentales de los Algoritmos Genéticos, funcionamiento y utilidad en el proceso de toma de decisiones. Conceptos fundamentales de las Redes Neuronales Artificiales, funcionamiento y utilidad en el proceso de toma de decisiones.
Valores que se desarrollan	Responsabilidad con su formación profesional. Cooperación en la elaboración de soluciones a los problemas y respeto mutuo por la diversidad de ideas.
Evaluación	Laboratorio
Total horas presenciales	6 horas
Tareas de trabajo independiente	**Tarea 1:** Modelar la solución de problemas profesionales utilizando AG. **Recursos:** Bibliografía digital en FTP y Moodle **Forma de organización:** Por equipos **Evaluación**: Debate en el laboratorio **Tiempo:** 2h

Sistema de evaluación

- Evaluación sistemática en los laboratorios y clases prácticas.
- Seminarios.

Calendario preliminar

Semana	Actividades			Total de horas
	1	**2**	**3**	
1	C			2
2	C	S		4
3	C			2
4	L			2
5	C			2
6	S	CP		4
7	C			2
8	S			2
9	L			2
10	C			2
11	L			2
12	C			2
13	L			2
14	L			2
Total de horas				**32**

Sistema de clases

Activ. Docente	CONTENIDO	Forma Docencia	Horas
Tema I. La Informática Empresarial. Papel en la empresa			
1	Introducción a la asignatura. Distribución del grupo. Repartición de bibliografía	C1	2
2	Concepto de Informática Empresarial (IE). Surgimiento, evolución, e importancia. Aplicaciones en el perfil del Ingeniero Industrial.	C2	2
3	Herramientas informáticas de apoyo a los procesos	S1	2
Tema II. Técnicas utilizadas en la Informática Empresarial			
4	Introducción a la Minería de Datos. Principales técnicas y algoritmos	C3	2
5	Minería de datos para el apoyo a la toma de decisiones. Weka	Lab1	2
6	Introducción a los Almacenes de Datos. Modelación multidimensional.	C4	2
7	Metodologías para desarrollar almacenes de datos.	S2	2
8	Metodología HEFESTO	CP1	2
9	Procesos ETL	C5	2
10	Herramientas de tipo ETL	S3	2
11	Pentaho	Lab2	2
12	Sistemas para el planeamiento de recursos empresariales (ERP)	C6	2
13	El OpenERP como herramienta para modelar los procesos empresariales	Lab3	2
Tema III. Inteligencia Artificial			
14	Soft-Computing para la toma de decisiones. AG y RNA.	C7	2
15	Algoritmos genéticos	Lab4	2
16	Redes neuronales artificiales	Lab5	2
	Total de horas		32h
Eval.	**Por recorrido**		

Tarea 4.4. Actualización de la documentación a publicar en el Sistema de gestión de aprendizaje existente (Moodle)

Se publicará en el Sistema de Gestión de Aprendizaje (Moodle) las informaciones necesarias para los estudiantes; organizada de acuerdo a la Guía didáctica del Moodle elaborada por miembros del proyecto III de la red VLIR en La Habana, Cuba, en septiembre del 2014. Se verificó que todos los materiales fueran de los profesores del claustro o que se tuviera permiso del autor(es) para su publicación.

Conclusiones

1. La consulta a las distintas metodologías de diseño curricular disponibles permitió identificar las principales etapas que debe contener un diseño curricular.
2. A partir de los criterios manifestados se seleccionó la metodología para desarrollar el diseño curricular, la cual cuenta con cinco etapas, seis pasos y 13 tareas. Donde se enfatiza en las influencias del entorno y las necesidades propias de profesores y estudiantes.
3. Las diferentes fuentes utilizadas para el diagnóstico de la asignatura objeto de estudio, permitió identificar el estado actual del diseño curricular, obteniéndose un estado desfavorable. En este resultado se identificó la particular incidencia de las carencias de competencias informáticas en el proceso de formación en la carrera, a partir de la escasa utilización de *software* profesionales.
4. Tomando como elemento de partida los resultados en las etapas anteriores, se realizó el diseño curricular de la asignatura Informática Empresarial, donde se potenciaron las fortalezas del claustro y las necesidades de aprendizaje de los estudiantes.

Referencias Bibliográficas

1. Ávila Vega, Anabelis. (2015). *Propuesta metodológica para el diseño curricular de una asignatura. Aplicación parcial en la asignatura Estudio de Tiempos de Trabajo.* (Tesis presentada en opción del título de Ingeniero Industrial), Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Holguín, Cuba.
2. Costa Ricardo, Yosdainer. (2012). *Propuesta del Diseño Curricular del Curso de Postgrado de Auditoría de Rendimiento de la Facultad de Ciencias Económicas.* (Tesis en opción al Título de Licenciado en Contabilidad y Finanzas), Universidad de

Holguín "Oscar Lucero Moya", Holguín, Cuba.

3. Cruz Guettón, Brandt. (2014). *Matriz de competencia informática de la carrera de Ingeniería Industrial.* (Tesis en opción al título de Ingeniero Industrial), Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Holguín, Cuba.
4. Del Canto Colls, Calixto. (2001). *Material de apoyo al Curso de Postgrado: Diseño Curricular y Calidad Educativa*. Sucre: Universidad Pedagógica "Enrique José Varona ".
5. Guilarte Legrá, Victor Alfredo. (2015). *Propuesta metodológica para el diseño curricular de una asignatura. Aplicación parcial en la asignatura Ingeniería de Métodos.* (Tesis presentada en opción del título de Ingeniero Industrial), Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Holguín, Cuba.
6. Herrera Santana, Diana Josefa. (2008). *Diseño curricular para el proceso de enseñanza-aprendizaje acelerado del español como lengua extranjera en las ciencias biomédicas.* (Tesis presentada en opción del título de Doctor en Ciencias Pedagógicas), Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas, Santa Clara, Cuba.
7. Leyva Pérez, Mildris. (2009). *Perfeccionamiento del diseño curricular de la disciplina Preparación para la Defensa del licenciado en Turismo.* (Tesis en opción al título de Licenciado en Turismo), Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Holguín, Cuba.
8. Pino Acosta, María Elena. (2000). *Diseño curricular de la Disciplina Dirección de la Producción en la carrera de Ingeniería Industrial.* (Tesis en opción al título de Master en Ciencias de la Educación Superior), Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, Cuba.
9. Rodríguez Zaldívar, Yenisel. (2011). *Perfeccionamiento del diseño curricular en el proceso docente–educativo de la asignatura Análisis Económico de la carrera de Ingeniería Industrial.* (Tesis presentada en opción del título de Ingeniero Industrial), Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Holguín, Cuba.
10. Soto Godoy, Gretell del Carmen. (2015). *Propuesta metodológica para el diseño curricular de una asignatura. Aplicación parcial en la asignatura Planeación de recursos humanos en los servicios.* (Tesis presentada en opción del título de Ingeniero Industrial), Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Holguín, Cuba.

ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS Y HABILIDADES DEL ALUMNO ORIENTADAS A SU INSERCIÓN LABORAL

Autores: Ana Laura Luna Márquez; Ingeniería en Gestión Empresarial; TESCI;lauramarquez08@hotmail.com.
Mtra. Erika Emilia Cantera; Maestría en administración; UAM Azcapotzalco; erika_cantera_@hotmail.com
Lic. José Alberto Millán González; Licenciatura en Administración de Empresas; ITTLA; tescimillan.alb@outlook.com

RESUMEN

Por lo general, las empresas valoran positivamente los conocimientos teóricos adquiridos por los universitarios, que sirven de base para la formación específica que recibirán posteriormente una vez incorporados al mundo de la empresa. Sin embargo, se echan en falta determinados contenidos formativos, tanto teóricos, pero sobre todo prácticos, que establezcan un puente entre el mundo académico y el laboral, un conocimiento más cercano a la realidad de lo que es el mundo de la empresa. Por otra parte, una de las principales carencias detectadas es la de los idiomas, sobre todo el inglés, especialmente en empresas enfocadas al comercio exterior. En general, el nivel de idiomas de los egresados y egresadas universitarias continúa siendo deficitario.

Dada la importancia concedida a las competencias y habilidades de los alumnos en Instituciones de Educación Superior (IES), En el presente artículo se pretende conseguir un doble objetivo. En primer lugar, tras identificar las competencias que son más demandadas por los empresarios en el mercado laboral para los alumnos con estudios de Dirección de Empresas, se lleva a cabo un análisis de comparación entre las competencias requeridas por las empresas (competencias prácticas) y las competencias disponibles en los alumnos como resultado de su formación (competencias teóricas). En segundo lugar, se analiza el efecto que tienen las competencias disponibles en los alumnos sobre el grado de satisfacción de la empresa con la labor desempeñada por el alumno.

Dando como resultado del análisis de la investigación, la necesidad de una continua mejora de competencias y habilidades, tales como liderazgo, trabajo en equipo y resolución de problemas en situaciones reales.

PALABRAS CLAVE: Competencias, trabajo en equipo, Habilidades, Empresas, Liderazgo.

ABSTRACT

Usually, companies positively value the knowledge acquired by the university, which serve as the basis for the specific training they will receive later once incorporated into the business world. However, they are missing certain training content, both theoretical, but mostly practical, establish a bridge between academia and labor, closer to the reality of what the world of business knowledge. Moreover, one of the main shortcomings identified is that of languages, especially English, especially in companies focused on foreign trade. Overall, the level of language graduates and university graduates remains in deficit.

Given the emphasis on the skills and abilities of students in Higher Education Institutions (IES), This article is intended to achieve two objectives. First, after identifying the skills that are most in demand by employers in the labor market for students with studies Business Administration, carried out a comparative analysis between the skills required by companies (life skills) and competencies available in students as a result of their training (theoretical skills). Second, the effect available skills in students about the degree of satisfaction of the company with the work done by the student is discussed.

Resulting from the analysis of the research, the need for continuous improvement of competencies and skills, such as leadership, teamwork and problem solving in real situations.

Keywords: Competence, teamwork, Skills, Enterprise, Leadership.

INTRODUCCIÓN

Los nuevos planes de estudio para la obtención del Grado en Licenciatura y/o

ingeniería, requieren una incorporación progresiva a lo que conocemos como Instituciones de Educación Superior (IES). De este modo, el término "competencia" aparece como un concepto propio que refleja la necesidad de que los alumnos sean los verdaderos protagonistas del proceso de enseñanza aprendizaje y que no sólo se formen en determinados conocimientos de su carrera estudiada sino también en una serie de destrezas y habilidades que la van a servir a la hora de desarrollar su profesión como futuros Licenciados y/o Ingenieros**.**

En este contexto, el objetivo principal que nos planteamos en esta investigación identificar las competencias que son más demandadas por los empresarios en el mercado laboral para los alumnos con estudios de Dirección de Empresas.

El desempeño basado en habilidades y/o reglas puede ser individual, según el nivel de pericia personal, pero en determinados casos requiere colaboración (trabajo en equipo) debido a la complejidad o exigencias físicas propias de una tarea. Por lo tanto, el alumno al querer entrar a una empresa tendrá competencias específicas y genéricas que a continuación se explicaran a detalle, así como, definición de competencia y competencia laboral.

Abordaremos este artículo, partiendo de la definición competencia; como aquel conjunto de conocimientos, saberes, actitudes y habilidades para realizar con efectividad determinadas acciones (Cusicanqui, 2008)De este modo podremos extraer claves para comprender cuál ha sido los nuevos planes de estudio ya que la institución universitaria debe asumir progresivamente una nueva visión del alumnado y del proceso de aprendizaje en su conjunto, modificando la visión pasiva y receptiva de la transmisión de contenidos cognitivos por una concepción más activa que se ajuste a la diversidad de intereses, ritmos y estilos de aprendizaje, entendiendo la diversidad como un valor y no como una dificultad. Por ello, hay que tener presente la importancia de las competencias en el ámbito de la educación superior para posteriormente estén bien orientados para su inserción laboral.

ANTECEDENTES

La historia de la Educación Basada en Normas de Competencias (EBNC) se remonta a los años treinta del siglo XX en los Estados Unidos. Sin embargo, su manifestación más reciente data de más de 15 años, como un interés más económico que educativo, con el fin de adecuar la educación y capacitación vocacionales a las necesidades de la

industria. Desde entonces la EBNC ha sido un concepto muy controvertido entre representantes de los sectores industriales, gubernamentales y educativos, pero también ha generado consenso en torno a que es un buen punto de partida para elevar los niveles de competencias en un determinado país, para aumentar los recursos que se invierten en programas de capacitación y para hacer posible que otras instituciones no gubernamentales impartan capacitación. (Gonczi, 2001).

Gonczi dice que el sistema de competencias hizo posible, por primera vez, que a los estudiantes se les reconocieran sus calificaciones sobre la base de lo que podían demostrar cuando estuvieran listos.

El trabajo del docente consiste no sólo en transmitir información ni siquiera conocimientos, sino en presentarlos en forma de problemática, situándolos en un contexto y poniendo los problemas en perspectiva, de manera que el alumno pueda establecer el nexo entre su solución y otros interrogantes de mayor alcance (DELORS, 1997).

Esto se debe a que las competencias del educando, se deben considerar como las metas a ser alcanzadas dentro del modelo educativo, donde el docente es quien día a día puede potenciar y valorar los niveles de alcance que de las mismas van logrando éstos. Si el docente tiene claro qué competencias se esperan del educando al finalizar una etapa dentro del programa educativo, un núcleo de trabajo o toda una sección del modelo, podrá dirigirlos en esa dirección. Esto implica que el educador debe aprender a aprender, de manera tal que se vea a sí mismo como una construcción continua y permanente, ya que la producción de conocimientos es constante y cada vez más acelerada y cambiante (Frade, 2009).

1.- Competencias Docente-Alumno

Se debe evitar caer en el error de creer que las competencias se pueden transmitir o transferir, ya que lo único que se puede hacer en este sentido es crear las condiciones favorables para la construcción de las mismas, de aquí la importancia de tomar en cuenta las siguientes diez grandes familias que definen las competencias del docente propuestas por (Perrenoud, 2004) y que corresponden a los docentes:

1.- Organizar y animar las situaciones de aprendizaje: conocer el currículum, los aprendizajes esperados que deben alcanzar los alumnos al término de un grado o ciclo escolar, utilizar metodologías con enfoques por competencias: proyectos, casos, ABP, dilemas éticos, consignas, etc.

2.- Gestionar la progresión de los aprendizajes: observar y evaluar a los alumnos en su desempeño, evaluar con un enfoque formativo. Promover la regulación de los aprendizajes.

3.- Elaborar y hacer evolucionar dispositivos de diferenciación: atender la diversidad de alumnos que conforman la clase-grupo. Aplicar adecuaciones curriculares de apoyo a alumnos que lo requieran. Promover el trabajo entre pares.

4.- Implicar a los alumnos en sus aprendizajes y en su trabajo: fomentar la autoevaluación, la competencia del aprendizaje permanente, negociar proyectos a trabajar, así como dar a conocer los propósitos que se persiguen con las actividades a realizar. Orientar y ayudar a los alumnos a construir un proyecto de vida.

5.- Trabajar en equipo: utilizar metodologías de trabajo que desarrollen competencias, abonar al trabajo colaborativo, analizar situaciones que aquejan a la sociedad en su entorno inmediato o lejano (globalización). Promover la resolución de conflictos y la superación de situaciones que fortalezcan la unidad.

6.- Utilizar las nuevas tecnologías: aprovechar los recursos de la información y comunicación que pueden apoyar la educación. Crear comunidades de aprendizaje entre docentes y estudiantes, utilizando la telemática

7.- Aprendizaje basado en tareas: Secuencias didácticas que proponen la realización de una actividad compleja relacionada con una o distintas áreas de conocimiento y con la experiencia vital de los propios estudiantes.

8.-Trabajo por proyectos: Esta estrategia de enseñanza constituye un modelo de instrucción en el que los estudiantes planean, implementan y evalúan proyectos que tienen aplicación en el mundo real más allá del aula de clase.

9.-Trabajo por proyectos beneficiosos

- Preparar a los estudiantes para los puestos de trabajo.
- Aumentar la motivación y la autoestima
- Hacer la conexión entre el aprendizaje en la escuela y la realidad
- Ofrecer oportunidades de colaboración para construir conocimiento
- Aumentar las habilidades sociales y de comunicación
- Acrecentar las habilidades para la solución de problemas
- Permitir a los estudiantes tanto hacer como ver las conexiones existentes entre diferentes disciplinas.
- Ofrecer oportunidades para realizar contribuciones en la escuela o en la

comunidad

- Permitir que los estudiantes hagan uso de sus fortalezas individuales de aprendizaje y de sus diferentes enfoques hacia este
- Posibilitar una forma práctica, del mundo real, para aprender a usar la Tecnología

10.- Aprendizaje cooperativo colaborativo: Es el conjunto de métodos de instrucción para la aplicación en grupos pequeños, de entrenamiento y desarrollo de habilidades mixtas (aprendizaje, desarrollo personal y social) donde cada componente del grupo es responsable tanto de su aprendizaje como del de los restantes en la tabla 1 muestra sobre el trabajo cooperativo contra el trabajo en grupo (Perrenoud, 2007).

Tabla 1. Trabajo cooperativo Vs trabajo en grupo

TRABAJO COLABORATIVO	TRABAJO EN GRUPO
Se plantea la colaboración	Puede resultar competitivo
Organización del trabajo estructurada	Organización del trabajo informal
Tamaño del equipo: de dos a cuatro miembros	Tamaño del equipo variable en función de diversos aspectos
Pensado para establecer relaciones sociales positivas e intervenir en ellas	Relaciones sociales no estructuradas, que derivan fácilmente en conflictos
Hay un reparto de tareas. Responsabilidad de cada miembro. Importancia central del proceso.	No hay reparto formal de tareas. Responsabilidad diluida en el grupo. Valoración del resultado y no del proceso.

Fuente:

11.- Uso de las TIC: Las metodologías de aula actualmente están enfocadas hacia las metodologías comunicativas, cooperativas y constructivistas y las TIC facilitan este enfoque de trabajo.

- Es una competencia básica

- Son generadoras de capacidades
- Son un medio no un fin

2. - Competencia laboral

No existe un único concepto, tampoco un consenso, sobre la definición de competencia laboral, pero, según Vargas, si existen elementos comunes en las diferentes definiciones que permiten inferir unas características esenciales de la competencia laboral: a) está orientada al desempeño en el trabajo, en situaciones definidas, c) usualmente se contrasta ante un patrón o norma de desempeño esperado, d) incluye un gran acervo de capacidades personales y sociales, sobre todo las de trabajar en equipo y establecer relaciones (VARGAS ZUÑIGA, 2000).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) asume el concepto de competencia laboral como la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente, con las requeridas certificaciones para ello. En este caso, competencia y calificación laboral se asocian fuertemente dado que esta última certifica una capacidad adquirida para realizar o desempeñar un trabajo (OIT, 1993).

En España, el Instituido Nacional para el Empleo (INEM) sostiene que en las competencias laborales se concreta el ejercicio eficaz de las capacidades para el desempeño en una ocupación. Son algo más que el conocimiento técnico referido al mero "saber hacer". Desde esta perspectiva, el concepto de competencia abarca no sólo las capacidades necesarias para el pleno ejercicio de una ocupación o profesión, sino también un conjunto de comportamientos, facultades para el análisis, toma de decisiones, transmisión de información, etc. Es una compleja combinación de condiciones (conocimiento, actitudes, valores, habilidades) y tareas a desempeñar en determinadas situaciones. (INEM, 1995).

3.- Desarrollo de competencias y habilidades

Para tener una perspectiva general de las competencias en los estudios de Dirección de Empresas se han analizado las conclusiones del Tuning Education Structures (González J. Wagenaar, 2003) así como las del Libro Blanco del Título en Economía

y Empresa (ANECA, 2005).Ambos documentos, el primero a nivel europeo y el segundo a nivel nacional (España), muestran tanto las competencias genéricas que deben conseguir los estudiantes universitarios, como las específicas propias de cada área de conocimiento. Partiendo de los resultados de dichos trabajos, en la tabla 1 hemos recogido las competencias que más relación tienen con las titulaciones de Empresa y, más concretamente, con la disciplina de Dirección de Empresas.

Tabla 2. Competencias genéricas y especificas

Genéricas	**Instrumentales**	**Capacidad de análisis y síntesis**
		Capacidad de organización y planificación
		Comunicación oral y escrita en lengua nativa
		Comunicación oral y escrita de una lengua extranjera
		Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio Habilidad para analizar información proveniente de fuentes diversas
		Capacidad para la resolución de problemas
		Capacidad para toma de decisiones
	Personales	Capacidad para trabajar en equipo
		Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar
		Trabajo en un contexto internacional
		Habilidad en las relaciones personales
		Capacidad para trabajar en entornos diversos y multiculturales
		Capacidad crítica y autocrítica Compromiso ético en el trabajo
	Sistemáticas	Capacidad de aprendizaje autónomo
		Capacidad de adaptación a nuevas situaciones
		Creatividad Liderazgo Iniciativa y espíritu emprendedor Motivación por la calidad
		Sensibilidad hacia temas medioambientales y sociales
Específicas para la aplicabilidad		Capacidad de aplicar los conocimientos a la práctica
		Habilidad búsqueda de información e investigación
		Diseño y gestión de proyectos
		Específicas para la aplicabilidad
		Capacidad para la divulgación de las cuestiones económicas

Fuente: ANECA (2005)

Partiendo de esta clasificación, en este artículo distinguimos entre competencias genéricas y específicas. Las competencias genéricas se definen como una conducta

asociada con el desarrollo, que es común a las distintas ocupaciones y ramas de actividad y que, a su vez, se pueden clasificar en instrumentales, interpersonales y sistémicas; mientras que las competencias específicas hacen referencia a un conjunto de conocimientos relevantes para cada tipo de trabajo (GARCÍA MANJÓN, (2008)). Por tanto, las prácticas en empresas cobran una especial importancia para que el alumno pueda desarrollar ciertas habilidades prácticas que no ha podido obtener en la universidad, facilitando con ello su inserción en el mercado laboral. Así, parece lógico pensar que debería existir una cierta correlación entre las competencias que aparecen en las guías docentes de los grados y las habilidades que posteriormente van a necesitar los estudiantes para desarrollar su trabajo en las empresas. Sin embargo, en la realidad la relación entre las competencias teóricas y las prácticas no es tan evidente como cabría esperar.

Dada esta necesidad de mayor evidencia respecto al ajuste entre las competencias desarrolladas por los alumnos y las realmente demandas por las empresas, se muestra en la tabla 2. Donde se identifican las competencias que son más demandadas en el mercado laboral para los alumnos con formación en Dirección de Empresas, y se lleva a cabo un análisis comparativo entre las competencias requeridas por las empresas (competencias prácticas) y las competencias disponibles en los alumnos como resultado de su formación (competencias teóricas), así como del grado de satisfacción de la empresa respecto a las competencias que encuentran disponibles en los alumnos en prácticas.

Tabla 2. Comparación de competencias prácticas y competencias teóricas

Definición	COMPETENCIA TEÓRICA	COMPETENCIA PRÁCTICA
1.- Hacer	Hacer lo que conoce, ser capaz de trabajar solo y también con los demás cuando es necesario.	ser perseverante, concentrarse a pesar de los obstáculos, asumir responsabilidades
2.- Aprender	Aprender rápido	dominar rápidamente nuevas tecnologías.
3.- Administrar equipos con eficacia	Tener espíritu de líder, actuar con rapidez, de forma apropiada y con precisión.	saber delegar, ampliar oportunidades y ser justos en sus actuaciones.
4.- Trabajo en equipo	invertir en el desarrollo del potencial de sus colaboradores,	saber establecer buenas relaciones de trabajo, negociar

	identificando y ofreciendo nuevos desafíos y responsabilidad compartida.	cuando existan problemas, conseguir cooperación.
5.- Equilibrio	poseer actitud firme, evitar censurar a los otros por los errores cometidos, ser capaz de salir de situaciones difíciles.	ser capaz de establecer prioridades en la vida personal y profesional de manera armoniosa.
6.- Flexibilidad	ser agradable y dar muestras de buen humor.	capacidad para adoptar actitudes opuestas, ejercer liderazgo y dejarse liderar, opinar y aceptar opiniones de los demás.
7.- Auto conocerse	tener una idea exacta de sus puntos débiles y sus puntos fuertes y estar dispuesto a invertir en uno mismo.	Tener un buen manejo de las relaciones interpersonales.

Fuente: elaboración (Ana Laura Luna M.)

La evaluación de la competencia práctica, adquiere una dimensión mucho más objetiva cuando es realizada contra la competencia teórica; sin embargo, es necesarios adquirir los conocimientos teóricos para poder obtener la competencia laboral. De este modo el desempeño se verifica en relación con el contenido de tabla. Además de las experiencias de aplicación de las competencias laborales a la formación profesional; existe una vertiente de desarrollo de este enfoque a partir de su aplicación en la gestión de recursos humanos.

Adicionalmente, la posibilidad de introducir prácticas externas refuerza el compromiso con la empleabilidad de los futuros egresados, enriqueciendo la formación de los estudiantes de las enseñanzas de grado, en un entorno que les proporcionará, tanto a ellos como a los responsables de la formación, un conocimiento más profundo acerca de las competencias que necesitarán en el futuro. Las prácticas externas (más comúnmente denominadas prácticas en empresas) muestran la importancia que se da a la formación para la empleabilidad de las universidades. A través de las prácticas, el alumno puede llegar a desarrollar las capacidades adquiridas en sus estudios y ver si es capaz de aplicarlas y, por lo tanto, de desarrollar las

competencias profesionales necesarias y aplicables al mundo laboral.

CONCLUSIONES

Los docentes tendrán la misión de perfilar las situaciones problemáticas que permitan a los educandos determinar que saberes, que haceres, que aptitudes y que actitudes son las requeridas para la solución de los problemas que se enfrenten, serán pues los encargados de la gestión para el desarrollo de las competencias.

Entre el sistema educativo y el laboral se establece una división del trabajo en el sentido de que el sistema educativo tiene como función transmitir conocimientos y desarrollar las capacidades propias del individuo, mientras que el sistema laboral se encuentra con el reto de emplear esos conocimientos y combinarlos con la experiencia profesional y con la formación continua para desarrollar las competencias necesarias para el buen desempeño del puesto de trabajo

Una forma de coordinar estas dos funciones es a través de las prácticas en empresas. Éstas permiten al alumno y a la empresa analizar el grado en que el alumno ha desarrollado las competencias necesarias para el desempeño del puesto de trabajo y si éste es capaz de aplicarlas en la práctica.

Por tanto, las prácticas en empresas cobran una especial importancia para que el alumno pueda desarrollar ciertas habilidades prácticas que no ha podido obtener en la universidad, facilitando con ello su inserción en el mercado laboral. Así, parece lógico pensar que debería existir una cierta correlación entre las competencias que aparecen en las guías docentes de los grados y las habilidades que posteriormente van a necesitar los estudiantes para desarrollar su trabajo en las empresas. Sin embargo, en la realidad la relación entre las competencias teóricas y las prácticas no es tan evidente como cabría esperar.

En concreto, las empresas consideran que hay diferencias entre el grado de disponibilidad de la competencia por parte del alumno y de necesidad de esa competencia para el buen desempeño del puesto de trabajo en los siguientes casos: capacidad de análisis, capacidad de planificación y organización, comunicación oral en lengua extranjera, habilidad para analizar información de fuentes diversas, capacidad para la resolución de problemas, capacidad para trabajar en un contexto internacional y en entornos diversos y multiculturales, capacidad de autocrítica,

compromiso ético en el trabajo, trabajar en entornos de presión, capacidad de aprendizaje autónomo y sensibilidad ante temas medioambientales.

Referencias bibliográficas.

ANECA. (2005). Libro Blanco Título de Grado en Economía y Empresa. . Madrid: ANECA.

DELORS. (1997). Educación: Informe sobre la UNESCO. Barcelona. UNESCO. Págs. 22

FRADE, LAURA. (2009). Desarrollo de competencias en educación: desde preescolar hasta el bachillerato. México: Inteligencia Educativa.

GARCÍA MANJÓN, PÉREZ LÓPEZ, M.C. (2008). Espacio Europeo de Educación Suerior, Competencias y Empleabilidad. Barcelona: UNESCO.

GONZÁLEZ J., WAGENAAR, R. (2003). GONZÁLEZ J., & WAGENAAR, R. (2003). Tuning Educational Structures in Europe. Bilbao: Universidad de Deusto.

GONCZI, ANDREW. (2001). Análisis de las tendencias internacionales y de los avances en educación y capacitación basadas en normas de competencias. México: Noriega. Págs. 19, 24

INSTITUTO NACIONAL PARA EL EMPLEO. (1995). Metodología para la ordenación de la formación profesional ocupacional. Madrid: Subdirección General de Gestión de Formación Ocupacional.

MARTÍNEZ CUSICANQUI, JUAN M. (2008). el Arte de Aprender y de Enseñar. Bolivia: La Hoguera

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (1993). Formación profesional. Glosario de términos escogidos. México: Ginebra.

PERRENOUD, PHILIPPE. (2007). Desarrollar la práctica reflexiva en el oficio de enseñar. Profesionalización y razón pedagógica. México: Colofón.

PERRENOUD, PHILIPPE. (2004). Diez nuevas competencias para enseñar. México: SEP (BAM).

VARGAS ZÚÑIGA, FERNANDO. (mayo-agosto de 2000). De las virtudes laborales a las competencias claves: un nuevo concepto para antiguas demandas.

USO DE LAS TIC COMO HERRAMIENTA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE, PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES

Trabajo concluido

M. en C.E. Gisela Alicia Rubio Hernández
alicerubio@yahoo.com.mx
Universidad Tecnológica del Valle de Toluca

M. en F.D. Irac Estrada Gutiérrez
iracestrada@gmail.com
Universidad Tecnológica del Valle de Toluca

M. en A. Edgar Olvera Espinosa
edg.olvera@gmail.com
Universidad Tecnológica del Valle de Toluca

Abstract

The challenge of incorporating the Information and Communication Technologies in learning and teaching fields, involves overcoming the resistance to change among the teachers and students, cause even though the use of digital technologies has spread, its application for educational purposes, requires the development of the proper cognitive processes that match the new learning environment which strengths the autonomy and self-regulation of the students.

The contents and didactic resources should be proposed under a different perspective regarding the access, processing and information analysis, using digital platforms, blogs, chats videos, etc., so the students are capable of building their own knowledge. On the virtual learning environments, interpersonal and intergroup ways of communications are established, and that is the reason why is required that both teacher and student assume the commitment towards communication as one of the central features of teaching and learning.

The main objective is to learn the impact of the Schoology platform on the students learning, and the interaction between teacher-student, in order to determine the improvement areas and design strategies that promote the development of professional competences, in benefit of its competitive insertion in the working environment.

Keywords: ICT, Teaching-learning, communication.

Resumen

El reto de incorporar las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el aprendizaje y la enseñanza, implica vencer en primer lugar la resistencia al cambio en el rol de los docentes y estudiantes; pues si bien el uso de la tecnología digital se ha extendido, su aplicación con propósitos educativos, requiere del desarrollo de procesos cognitivos acordes a un nuevo ambiente de aprendizaje que fortalezca la autonomía y la autorregulación de los estudiantes.

Los contenidos y recursos didácticos deben plantearse bajo una perspectiva distinta en el acceso, procesamiento y análisis de la información, utilizando plataformas, blogs, chats, videos, entre otros, para que los estudiantes sean capaces de construir su conocimiento. En los entornos virtuales de aprendizaje además se entablan formas de comunicación e interrelación específicas interpersonales e intergrupales; de ahí que se requiera que tanto el docente como el estudiante, asuman el compromiso de la comunicación como uno de los factores centrales de la enseñanza y el aprendizaje.

El objetivo central es conocer la incidencia de la plataforma Schoology en el aprendizaje de los estudiantes y en la interacción docente-estudiante, para determinar áreas de mejora y diseñar estrategias que propicien el desarrollo de las competencias profesionales, en beneficio de su inserción competitiva en el ámbito laboral.

Palabras clave: TIC, Enseñanza-aprendizaje, comunicación

Introducción

El reto de incorporar las TIC en el aprendizaje y la enseñanza, implica vencer en primer lugar la resistencia al cambio en el rol de los docentes y estudiantes; pues si bien el uso de la tecnología digital se ha extendido, su aplicación con propósitos educativos, requiere del desarrollo de procesos cognitivos acordes a un nuevo ambiente de aprendizaje y de un desarrollo personal en el que se privilegie la autonomía y la autorregulación.

Los contenidos y recursos didácticos deben plantearse bajo una perspectiva distinta en el acceso, procesamiento y análisis de la información, utilizando plataformas, blogs, chats, videos, entre otros, para que los estudiantes sean capaces de generar su propio conocimiento. En los entornos virtuales de aprendizaje además se entablan formas de comunicación e interrelación específicas interpersonales e intergrupales; de ahí que se requiera que tanto el docente como el estudiante, asuman el compromiso de la comunicación como uno de los factores centrales de la enseñanza y el aprendizaje.

En este contexto, se aborda en la presente investigación la experiencia de la incorporación de una plataforma de aprendizaje en estudiantes de la carrera Técnico Superior Universitario en Desarrollo de Negocios Área Mercadotecnia.

Descripción del problema

La incorporación de una plataforma de aprendizaje en la carrera de Técnico Superior Universitario en Desarrollo de Negocios Área Mercadotecnia, ha sido paulatina e inició en una primera etapa, con la orientación de enriquecer y complementar la modalidad presencial. A mediano plazo se tiene como meta el avanzar en el uso de las TIC para crear entornos virtuales de aprendizaje, que favorezcan el autoaprendizaje y la autogestión en los estudiantes.

En los últimos tres cuatrimestres, un grupo de profesores han incorporado el uso de la plataforma Schoology en las asignaturas de Formación Sociocultural IV, Mercadotecnia Estratégica y Comercio Internacional. Los docentes seleccionaron esta plataforma por ser gratuita, fácil de usar y por las opciones de interrelación que ofrecen para estudiantes y docentes

Así, a través de la investigación que se presenta, se busca tener un acercamiento al impacto del uso de la plataforma en el proceso de enseñanza-aprendizaje, guiando la reflexión con base en información de investigaciones realizadas en torno a la incorporación de las TIC en la educación. El objetivo central es conocer la incidencia de la plataforma Schoology en el aprendizaje de los estudiantes y en la interacción docente-estudiante y estudiante-estudiante.

Las preguntas guía que orientaron la investigación fueron ¿El uso de la plataforma contribuye a mejorar el aprendizaje, responsabilidad y creatividad de los estudiantes? y ¿Se logra una mejor comunicación docente - estudiantes y estudiante-estudiante?

Metodología.

La investigación tiene una aproximación al nfoque mixto, ya que se consideró relevante obtener información directa de los estudiantes, con la aplicación de un cuestionario con tratamiento cuantitativo.

Asimismo, se decidió complementar y clarificar esta información mediante datos cualitativos, que se obtuvieron de una entrevista dirigida a los docentes que incorporaron la plataforma Schoology en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

El cuestionario se diseñó en Google Forms y está integrado por nueve preguntas de opción múltiple; dos de ellas, referidas al uso tecnológico de la plataforma; cuatro más con el propósito de obtener información respecto a su incidencia en el aprendizaje de los estudiantes y tres para conocer la comunicación docente-estudiante y estudiante-estudiante.

Además, con el fin de contar con información que permitiera confirmar los datos cuantitativos, se incorporó una pregunta abierta, para que desde la perspectiva de los estudiantes, se anotaran las principales ventajas del uso de la plataforma. Las respuestas se clasificaron en categorías; de éstas se seleccionaron las que fueran coincidentes y que tuvieran mayor claridad en la redacción.

La muestra de 54 alumnos es aleatoria y no probabilística; ésta se obtuvo de una población de 189 alumnos de quinto cuatrimestre, que usaron la plataforma Schoology durante el cuatrimestre Septiembre – Diciembre de 2015.

Con el propósito de probar el cuestionario se realizó una aplicación a seis estudiantes, seleccionando al azar un alumno de cada grupo. A partir de los resultados obtenidos, se replantearon dos preguntas: una de ellas respecto al uso de los recursos didácticos y otra al desarrollo de la creatividad del estudiante.

El instrumento validado se aplicó del 20 al 26 de Enero del 2016. Los resultados que se obtuvieron se tabularon de manera automática por la misma aplicación de Google Forms. Los datos se agruparon en las siguientes categorías y se presentan mediante gráficas:

- Uso tecnológico de la plataforma
- Incidencia en el aprendizaje de los estudiantes
- Comunicación entre docente-estudiante y estudiante-estudiante

La entrevista a los tres docentes que han implementado el uso de la plataforma Schoology, tuvo lugar el día 29 de Enero del 2016; las preguntas que se les realizaron fueron abiertas para motivar su reflexión respecto a lo observado en sus estudiantes. Las respuestas se resumieron y se agruparon en ventajas y desventajas del uso de la plataforma, considerando las mismas categorías que se determinaron para ordenar los datos de la encuesta a estudiantes. Esto a fin de identificar coincidencias en las percepciones y encontrar posibles explicaciones de la incidencia del uso de la plataforma en el proceso de aprendizaje y en la comunicación entre los actores.

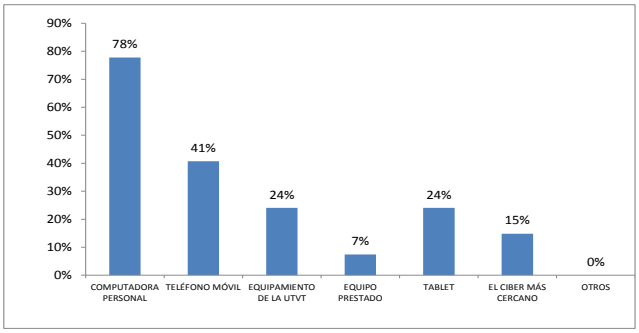
Desarrollo del tema

Los resultados cuantitativos que se obtuvieron de la encuesta a estudiantes, coincidieron con las ventajas detectadas por ellos y que anotaron en la pregunta abierta del cuestionario. Asimismo, lo que observaron los docentes reafirma las opiniones de los estudiantes y esclarece la posición de aquellos que manifestaron su desacuerdo en el uso de la plataforma.

Uso Tecnológico de la plataforma.

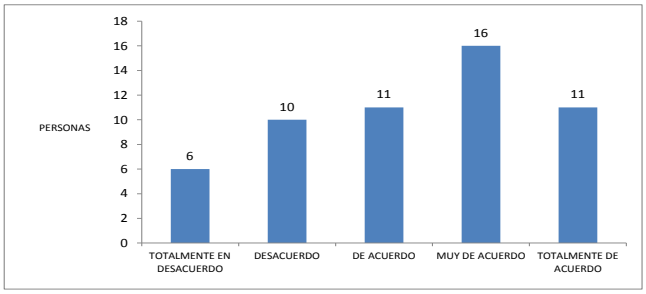
Los resultados que se obtuvieron del cuestionario a estudiantes, muestran que la mayoría accesan a Schoology a través de la computadora y el celular; no obstante, existe un número importante que no tienen recursos tecnológicos propios y recurren a equipo prestado, a un "ciber" o utilizan el equipo existente en la Universidad.

Gráfica 1: El o los medios que utilizo habitualmente para ingresar a Schoology es o son:



El 70.3% manifestó estar de acuerdo en que los menús de la plataforma se identifican y comprenden fácilmente; el 29.7% restante mostró desacuerdo. Entre las consideraciones que hicieron algunos estudiantes resaltan las siguientes: "es seguro subir trabajos, no se pierden archivos y se pueden utilizar cada vez que lo desees". Para ellos otra ventaja es que "las notificaciones llegan al instante al celular".

Gráfica 2: Los menús de Schoology se identifican y comprenden fácilmente.

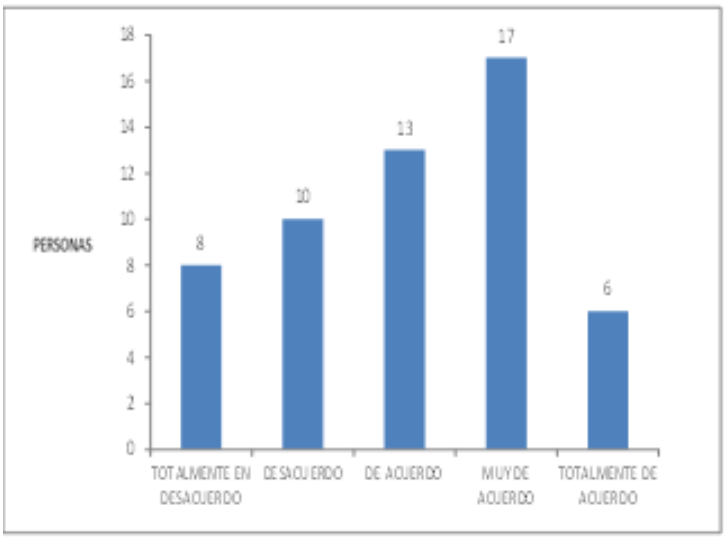


Por su parte, los docentes observaron que existe desinterés o apatía en algunos estudiantes por aprender a usar la plataforma; sin embargo notaron que se vuelve amigable con su uso frecuente. Estas percepciones de los profesores ayudan a comprender el desacuerdo de un grupo de estudiantes, que considera que la "herramienta es muy confusa para enviar trabajos" y que "es difícil acceder por primera vez".

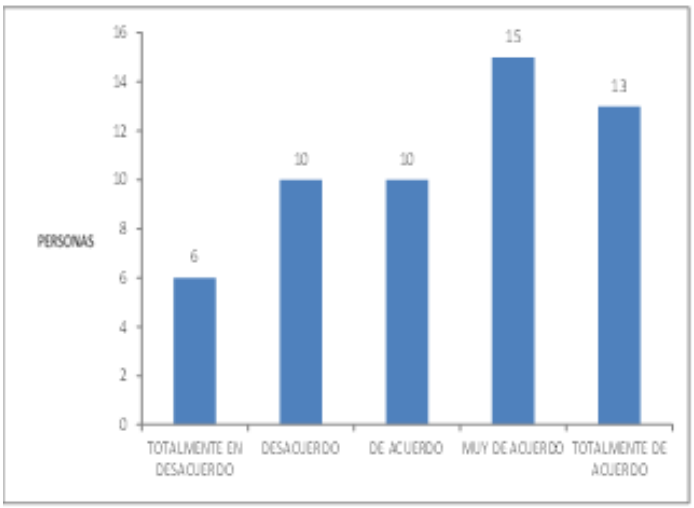
Incidencia en el aprendizaje de los estudiantes

Para el 66.6 % el uso de Schoology les ha permitido organizar su tiempo de autoestudio. En concordancia con este resultado, el 70.3% de la población opinó que el uso de recursos como videos, imágenes, mapas conceptuales, que pueden ser incorporados en la plataforma, le facilitó su aprendizaje. Al respecto es importante resaltar la necesidad de motivar a los estudiantes, para que planeen sus tiempos de estudio, a partir de las actividades publicadas, ya que el 33.4 % manifestó que la plataforma no le es útil para organizar su tiempo.

Gráfica 3. El uso de Schoology me permite organizar mi tiempo de auto estudio.



Gráfica 4. El uso de los recursos en Schoology, tales como videos, imágenes, mapas conceptuales, etc., facilitan mi aprendizaje.

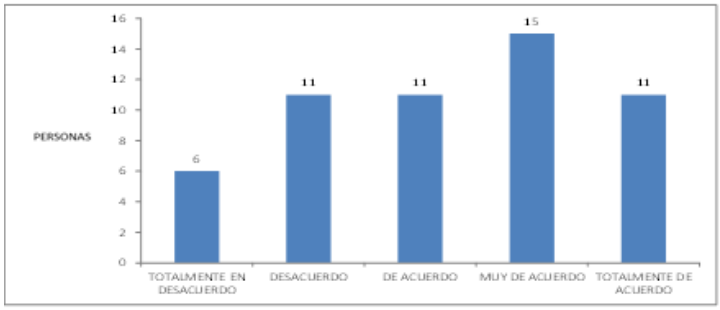


Los resultados anteriores se complementan con las ventajas detectadas por varios estudiantes, que consideraron que: "el profesor proporciona ligas para encontrar información y publica videos para facilitar el aprendizaje"; "facilita el acceso a la secuencia didáctica, encontrar tareas y hacer entrega de trabajos" y "se tiene oportunidad de ver otros trabajos y abrir el panorama".

En este sentido, los profesores coincidieron en el hecho de que los recursos didácticos publicados en la plataforma, permiten al estudiante tomar decisiones para la planeación de sus actividades académicas y consultar cuando sea necesario, los contenidos y trabajos publicados por sus compañeros.

Por otra parte, el 68.5% respondió que la plataforma estimuló su creatividad para la presentación de trabajos académicos. Los docentes dijeron que algunos estudiantes se limitaron a seguir instrucciones de aprendizaje sin hacer un esfuerzo mayor por desarrollar nuevos procesos cognitivos como la síntesis y el análisis; o bien, que argumentaron no entender los contenidos publicados, para seguir con su rol pasivo.

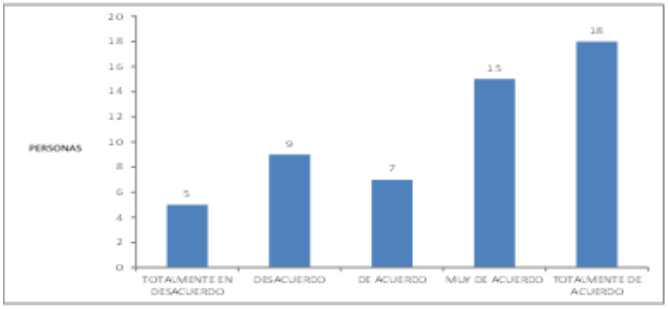
Gráfica 5. El uso de Schoology estimula mi creatividad para la presentación de trabajos académicos.



Este aspecto se enriquece con la percepción de un grupo de estudiantes respecto a la importancia de que los profesores conozcan las capacidades individuales de los estudiantes, ya que anotaron como ventaja el que: "cada estudiante tiene que hacer sus trabajos solo, sin copiar; por eso, se puede ver la habilidad y la creatividad de cada alumno".

El 74 % de los encuestados se sienten motivados a entregar oportunamente sus actividades académicas, emitir opiniones y compartir ideas. Este aspecto es importante, porque los docentes observaron que en aula, no se tiene el mismo nivel de participación que en los foros de discusión a distancia.

Gráfica 6. Con el uso de Schoology me siento motivado a entregar oportunamente mis actividades académicas, emitir opiniones y compartir ideas.

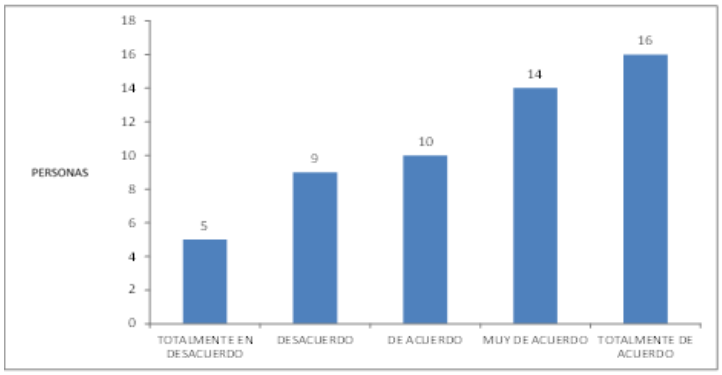


Comunicación entre docente-estudiante y estudiante-estudiante

El 74% de los estudiantes coincidió en que la plataforma facilita la comunicación con el docente; entre las ventajas destacan que: "se optimiza el tiempo"; "se facilita la difusión de la información" y "las entregas son más rápidas y fáciles, sin gastar tanto dinero y tiempo".

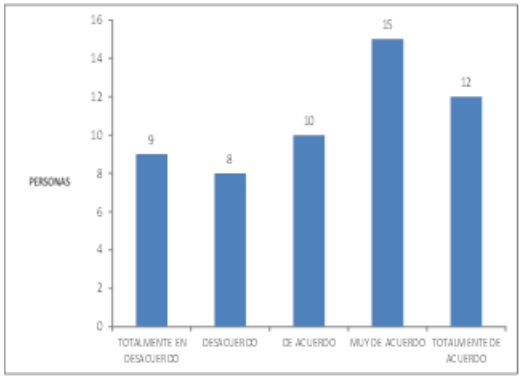
Sin embargo, ésta se debe mejorar, ya que el 26% se siente insatisfecho. De acuerdo con lo comentado por los docentes, esa insatisfacción se debe a que la respuesta de los profesores no siempre se realiza en tiempo real.

Gráfica 7. Schoology facilita mi comunicación con el docente.

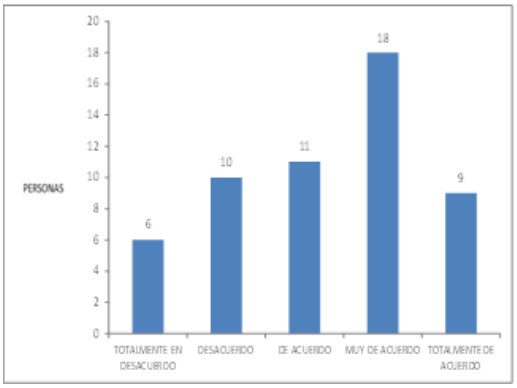


En promedio el 69.45% de los encuestados opinó sentirse satisfecho con la retroalimentación de su aprendizaje y la solución de dudas por parte del docente. Varios de ellos escribieron como ventajas de comunicación que: "no es necesario tener que esperar para resolver alguna duda, debido a que se puede expresar a través de la plataforma"; "se entabla diálogo con más integrantes del grupo y se nutre el conocimiento" y además que "se obtiene retroalimentación oportuna de los temas vistos en clases".

Gráfica 8. El uso de Schoology permite una retroalimentación adecuada por parte del docente.



Gráfica 9. Al expresar mis dudas mediante Schoology, son resueltas por el docente.



Las principales ventajas que los docentes observaron es la comunicación estrecha que se realiza entre el estudiante y el profesor, así como entre compañeros. De igual forma comentaron que se genera un mejor clima de convivencia, respeto y apoyo.

Conclusiones

En los aspectos en los que se tuvo mayor incidencia con el uso de la plataforma, son la organización del tiempo de estudio y de entrega de actividades académicas. Mayor libertad para la presentación de trabajos. Disponibilidad oportuna de recursos didácticos, como contenidos, orientaciones instruccionales y secuencia didáctica. Mejor comunicación con el docente y colaboración entre compañeros y, mayor dinamismo en la interacción.

De manera particular, los resultados muestran que se tuvo un avance importante en la percepción de los estudiantes respecto a la responsabilidad que tienen en su aprendizaje y la necesidad de modificar su rol pasivo. Asimismo se promovió la creatividad en la presentación de trabajos académicos.

El "encuentro comunicativo" como lo llaman (Tellería & Pérez 2012, p.87), se amplió y mejoró, pues la mayoría de los estudiantes opinaron que es más fácil comunicarse entre ellos y con el docente, aclarar dudas y consultar trabajos de sus compañeros, esto último da cuenta de la importancia de aplicar estrategias para la socialización el aprendizaje y el desarrollo del trabajo colaborativo.

Los estudiantes se sintieron motivados a expresar dudas y opiniones a través de la plataforma, porque los participantes entendieron la importancia de tener un clima de apertura y respeto. No obstante se mantuvo una comunicación más estructurada y guiada, que a iniciativa de los estudiantes.

Los docentes que participaron en la aplicación de la plataforma, de igual forma identificaron aspectos a mejorar, como una retroalimentación del aprendizaje más rápida; la necesidad de facilitar a los estudiantes el acercamiento tecnológico para el uso de la plataforma y, organizar de mejor manera su tiempo dedicado a la interacción a través de la plataforma.

A partir de esta primera experiencia, se tiene información valiosa para iniciar la reflexión respecto a cómo mejorar la planificación y organización del trabajo docente; establecer estrategias para motivar el uso de la plataforma por parte de los estudiantes y docentes; repensar los recursos didácticos que se utilizan; promover acciones para desarrollar las competencias comunicativas de estudiantes y docentes.

En suma, el uso de las TIC en ambientes educativos, implica considerar la complejidad de variables que confluyen en el aprendizaje y en la enseñanza; su aplicación requiere de un análisis detallado de sus resultados y, de un proceso paulatino para extender y profundizar su uso bajo un enfoque de investigación-acción.

Referencias

Banderas Campero. A; Ortega Barba, C F; (2011). Percepción de los jóvenes universitarios sobre el uso de Twitter en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Apertura, 3() Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68822737003

Díaz-Maroto, I T; Cascales Martínez, A; (2015). Las TIC y las necesidades específicas de apoyo educativo: análisis de las competencias TIC en los docentes. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 18() 355-383. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331439257015

Rugeles Contreras, P A; Mora González, B; Metaute Paniagua, P M; (2015). El rol del estudiante en los ambientes educativos mediados por las TIC. Revista Lasallista de Investigación, 12() 132-138. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69542291025

Telleria, M. B., & Pérez de A. M d C; (2012). Las TIC en la educación: nuevos ambientes de aprendizaje para la interacción educativa. Revista de Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales, () 83-112. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65226271002

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA: LA RELACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CON LA SOCIEDAD DESDE LA VISIÓN DESDE LOS STAKEHOLDERS DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

Dr. Limberth Agael Peraza Pérez
lperaza@pampano.unacar.mx
Universidad Autónoma del Carmen

Dra. Perla Gabriela Baqueiro López
laimi7@gmail.com
Universidad Autónoma del Carmen

Dr. José Manuel Baqueiro López
jmbaqueiro@gmail.com
Universidad Autónoma del Carmen

Resumen

Actualmente, las instituciones de educación superior (IES) se están enfrentado a grandes cambios generados por factores internos y externos, que en la mayoría de los casos son ocasionados por procesos globales y sociales. Por ello, las universidades no pueden quedarse alejada de la reflexiones sobre responsabilidad social (RS), que no es ni debe ser exclusiva de la empresa, esta es atribuible a cualquier tipo de organización. Cuando las prácticas de las IES son catalogadas como socialmente responsables, se habla de responsabilidad social universitaria (RSU) aunque al igual que la RSE, es un concepto con múltiples connotaciones.

Para que las IES, como la UNACAR, puedan ser protagonistas y responsables de un cambio en el entorno, es necesario llevar a cabo procesos de reorganización académica, administrativa y reformulaciones políticas y económicas profundas. Desde esa perspectiva, es importante determinar en qué medida las acciones, condiciones y consecuencias en el marco de la RS han impactado en la realidad de la sociedad en la cual se encuentran insertas.

En este contexto, en función del compromiso en materia de RSU plasmado en el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2013-2017 y el Programa de Educación para el Desarrollo Sustentable, (PUEDES) de la UNACAR, esta investigación tiene como objeto analizar la relación que la universidad mantiene con la sociedad, desde la perspectiva de la responsabilidad social a través del significado que las partes interesadas en el quehacer universitario atribuyen a dicha relación.

Palabras clave: *Responsabilidad social, responsabilidad social universitaria, Universidad Autónoma del Carmen*

Summary

Currently, higher education institutions (HEIs) are facing major changes caused by internal and external factors, which in most cases are caused by global and social processes. Thus, universities cannot stay away from the reflections on social responsibility (SR), which is neither to be unique to the company, this is attributable to any organization. When the practices of higher education institutions are classified as socially responsible, we are talking of university social responsibility (USR) although like CSR is a concept with multiple connotations.

For HEI, as UNACAR, can be protagonists and responsible for a change in the environment, it's necessary to carry out processes of academic, administrative and reformulations profound political and economic reorganization. From that perspective, it is important to determine to what extent the actions, conditions and consequences under the RS have affected the reality of the society in which they are embedded.

In this context, in terms of commitment on USR reflected in the Institutional Development Plan (PDI) 2013-2017 and Programme of Education for Sustainable Development (PUEDES) UNACAR of this research is to analyze the relationship the

university has with society, from the perspective of social responsibility through the meaning that stakeholders in the university work attributed to the relationship.

***Key words**: Social responsibility, university social responsibility, Universidad Autónoma del Carmen*

Introducción

La globalización y el desarrollo tecnológico han planteado nuevos retos y amenazas, principalmente en materia económica; existe una exigencia social de un comportamiento empresarial más responsable y comprometido con su entorno, cuyas responsabilidades sociales básicas, éticas, laborales y medio ambientales vayan más allá de la maximización de ganancias y de su posición frente a los mercados. Dentro de este contexto, la inserción de la responsabilidad social (RS) en la gestión empresarial es un desafío que impone una nueva forma de gestión: el mundo ha cambiado, por lo tanto, la forma de hacer negocios también (López et al, 2015).

La responsabilidad social empresarial no debe de estar diseñada solamente para la empresas o corporaciones; ya que es importante mencionar que así como las organizaciones como entes económicos diseñadas para le generación de riquezas tienen un compromiso con sus grupos de interés, de igual forma las instituciones de educación superior juegan un rol muy importante dentro de la sociedad en la cual están inmiscuidas, siendo estas de gran impacto social, con una gran influencia para el desarrollo de las entidades, es de este modo que por su naturaleza las instituciones de educación superior tienen una responsabilidad con la sociedad y sus grupos de interés, a lo que le llamaremos responsabilidad social universitaria (RSU), en este sentido las instituciones de educación superior se enfrentan a grandes desafíos y exigencias de sus grupos de interés, lo cual se ven obligadas asumir cambios dentro de sus funciones y requerimientos básicos.

Así mismo, las universidades al igual que las empresas están expuestas a los cambios organizacionales y a la superación de los efectos sociales, sabiendo que son entes con un valor determinante dentro de la sociedad en que está inmersa, iniciando y emplazando hacia una mejora de aprendizaje basándose en proyectos sociales la cual llevaran hacia una cultura de generación de valor socialmente responsable. Para ello, las universidades forman y trabajan con todas y cada uno de los elementos que la integran, incluyendo

modelos de gestión, administración docencia e investigación y todos los demás servicios que conllevan a la vinculación y formación del talento humano que será inmerso en una sociedad para la solución de problemas.

Dentro de ese contexto, las universidades socialmente responsables deben integrar en sus procesos el de valores personales, profesionales y éticos que favorezcan el comportamiento ético y responsable de los futuro profesionales; que respondan a las necesidades de una manera justa y congruente ante la sociedad, que contribuyan a la resolución de las carencias y limitaciones presentadas en la sociedad y su entorno, generando un compromiso que promueva las prácticas de RS.

Para que las IES, como la UNACAR, puedan responder a esos compromisos y ser protagonistas y responsables de un cambio en el entorno, es necesario llevar a cabo procesos de reorganización académica, administrativa y reformulaciones políticas y económicas profundas. Desde esa perspectiva, es importante determinar en qué medida las acciones, condiciones y consecuencias en el marco de la RS han impactado en la realidad de la sociedad en la cual se encuentran insertas.

Metodología

En el presente trabajo se presenta el protocolo de proyecto de investigación aprobado por la Coordinación de Posgrado de la UNACAR. Dado que en esta investigación se desarrollarán sus objetivos a través de la identificación de los significados que tiene el concepto de responsabilidad social, para diferentes partes interesadas de la universidad, está orientada por el paradigma interpretativo de investigación. Esta investigación es de tipo exploratorio; permitirá abordar el problema científico debido a que no existen suficientes estudios relacionados con este tema de investigación. Por otro lado, para la consecución de los objetivos, las diferentes etapas a cubrir son:

- Revisión de la literatura.
  a. Responsabilidad social, evolución, dimensiones.
  b. Responsabilidad social universitaria, ámbitos, relaciones.
  c. Responsabilidad social de la Universidad Autónoma del Carmen
- Estudio empírico.
  a. Diseño, aplicación y validación del instrumento.
  b. Aplicación del instrumento a las muestras determinadas (stakeholders internos

y externos).

- Análisis y socialización de resultados.

Desarrollo del tema

La Universidad Autónoma del Carmen (UNACAR), tiene más de dos décadas de replanteamiento de sus funciones sustantivas, con lo que se vislumbraba su adecuación a los retos del siglo XXI. A finales de la década de los noventa se puso en marcha el Plan Faro U-2010 con el objetivo de servir con calidad y pertinencia al desarrollo regional a través de la vinculación con los sectores productivos y sociales.

En el 2009, ratificaría su compromiso social al señalar en su Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2013-2017 que como institución pública y autónoma, socialmente responsable asume el compromiso de formar ciudadanos libres, propositivos y proactivos con valores y principios que les permitan contribuir al beneficio social, ambiental, cultural, económico y político del país (UNACAR, 2014).

Adicionalmente, a través del Modelo Educativo Acalán, la UNACAR ha dejado plasmado el interés por promover la educación para toda la vida; una formación universitaria bajo tres dimensiones: humana, integral y sustentable, teniendo como estrategia formativa las competencias genéricas, interdisciplinarias y específicas (UNACAR, 2012).

Por otro lado, en respuesta a la visión 2020 establecida por la ANUIES (ANUIES, 2000) la UNACAR ha establecido el plan ambiental institucional denominado Programa de Educación para el Desarrollo Sustentable, PUEDES, en el que se enmarcan las acciones a desarrollar en el marco del fortalecimiento y modernización de la universidad en respuesta a las demandas del entorno socio económico de la región (UNACAR, 2004). Para cumplir con este programa, se han generado programas de sustentabilidad ambiental en cada una de las facultades.

Por otro lado en el PDI de la UNACAR, en el eje sobre el Fortalecimiento del acompañamiento del estudiante se manifiesta el propósito de formar ciudadanos altamente competentes y conscientes de su responsabilidad social (UNACAR, 2014). También, como parte del eje estratégico: Mejoramiento de la extensión y difusión cultural universitaria, se encuentra el programa de Responsabilidad social, cuyo objetivo es

Asegurar el ejercicio ético y responsable de la autonomía en armonía con el cumplimiento de los fines, objetivos y misión de la universidad.

Dentro del contexto anterior, queda de manifiesto que la UNACAR se ha caracterizado por autodefinirse como una institución de compromiso social, evidenciado por su obtención del Distintivo de ESR en el 2012 y 2013, aunque contradiciendo las políticas de convocatoria del CEMEFI (López et al, 2015), situación que se re-encauzaría en el 2014, al recibir el reconocimiento de "Promotor de Cadena de Valor Socialmente Responsable", más acorde a sus funciones y naturaleza como institución pública (López et al., 2012).

Por lo tanto, en función del compromiso en materia de RSU plasmado en el PDI y PUEDES de la UNACAR, es necesario analizar la relación que mantiene con los stakeholders que integran la sociedad a través de la visión de estos, en función del significado que les atribuyen a las acciones de RS implicadas en la planeación y orientación de las actividades universitarias.

Conclusión:

En conclusión, con esta investigación se busca determinar los siguientes objetivos:

Objetivo General:

> Analizar la relación que la universidad mantiene con la sociedad, desde la perspectiva de la responsabilidad social a través del significado que las partes interesadas en el quehacer universitario atribuyen a dicha relación.

Objetivos Específicos:

1. Identificar los planteamientos teóricos relacionados con el concepto de responsabilidad social universitaria existentes en la literatura, que la distinguen o asemejan en cuanto a su aplicación en el ámbito de las empresas.

2. Realizar una aproximación al concepto de responsabilidad social en el ámbito universitario.

3. Identificar el impacto, condiciones, acciones y consecuencias que los stakeholders

de la Universidad Autónoma del Carmen asignan al concepto de responsabilidad social y a las variables asociadas al mismo.

Identificar las buenas prácticas de responsabilidad social en la UNACAR a partir del discurso de sus stakeholders.

Bibliografía

García Chiang, A.; Sánchez de la Cruz, A. (2009). La sustentabilidad en la educación superior. Hacia el desarrollo de la contabilidad ambiental. En Consejo Mexicano de Investigación Educativa, A.C. (Ed.) X Congreso Nacional de Investigación Educativa. Veracruz, México.

López-Noriega, Myrna D.; Carrillo-Marín, Antonia M.; Zalthen-Hernández, Lorena; (2015). Las buenas prácticas en el marco de la responsabilidad social universitaria. Ra Ximhai, Julio-Diciembre, 101-112.

UNACAR. (2000). Plan de Desarrollo Faro U-2010. Ciudad del Carmen, Cam., México.

UNACAR. (2004). Programa Universitario de Educación para el Desarrollo Sustentable. (PUEDES). Ciudad del Carmen, Campeche. Octubre de 2004.

UNACAR. (2012). Modelo Educativo Acalán. Fomento Editorial de la Universidad Autónoma del Carmen, México.

UNACAR. (2014). Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2013-2017. Fomento Editorial, Ciudad del Carmen, Cam., México.

GESTIÓN EDUCATIVA Y COMPETITIVIDAD DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

M. en A. Leisdy del Carmen Gutiérrez Olmos[1]
Dra. en A.P. Edim Martínez Rodríguez[2]
M. en A. Matilde Gómez Méndez [3]
[1]leisdy_olmos@yahoo.com.mx
[2]edim_martinez_rodriguez@hotmail.com
[3]matilde_gomezmendez@yahoo.com.mx

RESUMEN.

La UNESCO ha insistido en diferentes directrices sobre educación, en las Instituciones de Educación Superior (IES) ha resaltado el valor de adoptar en los distintos programas educativos el tema de la responsabilidad social, con la finalidad de que en la práctica cotidiana, investigación y participación se proporcionen opciones en el entorno con los distintos actores involucrados que permitan dar respuesta a sus problemas y necesidades, las IES deben distinguirse como una institución que reflexiona la aplicación como parte de sus funciones sustantivas y adjetivas la práctica de su actuar en la sociedad además de producir beneficios para todas las partes interesadas resaltando su compromiso de favorecer al desarrollo económico de la comunidad y de la sociedad.

Las universidades son las principales convocadas en este tema de importancia social, ya que son estas las que integraran profesionistas al campo laboral, contando con valores, deber con el medio ambiente, ética en su labor diaria, el avance tecnológico y social, así como la investigación en cuestiones de interés mundial, para solucionar las problemáticas que afectan al mundo.

La responsabilidad social es un apoyo en el ambiente en donde se desenvuelven las

[1] Profesora de Asignatura del Centro Universitario UAEM Ecatepec
[2] Profesora de Tiempo Completo del Centro Universitario UAEM Ecatepec
[3] Coordinadora de Derecho del Centro Universitario UAEM Ecatepec

universidades, para después desarrollar mejorías de forma regional, siendo ésta una tarea cotidiana que se verá reflejada a largo plazo en la toma de decisiones para la mejora de la sociedad, para erradicar los problemas sociales.

PALABRAS CLAVES:
Responsabilidad Social, Instituciones de Educación Superior y problemas sociales.

SUMMARY

UNESCO has insisted different guidelines on education, on Higher Education Institutions (IES) has stressed the value of adopting in various educational programs the topic of social responsibility, with the aim that in everyday practice, research and participation options are provided in the environment with the various stakeholders which can respond to their problems and needs, higher education institutions must be distinguished as an institution that reflects the application as part of its substantive functions and adjectival practice their act in society besides produce benefits for all stakeholders highlighting its commitment to promote the economic development of the community and society.

Universities are the main convened on this issue of social importance, since it is these that integrate professionals in the labor field, with values, duty to the environment, ethics in their daily work, technological and social progress as well as research on global issues, to solve the problems affecting the world.

Social responsibility is a support in the environment in which universities operate, then develop improvements regionally, and this is an everyday task that will be reflected in the long-term decision making to improve society, to eradicate social issues.

KEYWORDS:
Social Responsibility, Higher Education Institutions and social problems

INTRODUCCIÓN.

La década pasada fue marcada por escándalos empresariales, así como por una crisis, la más grave desde el 29 según algunos economistas lo que ha llevado a universidades a considerar la integración en sus programas de estudio el tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). El esfuerzo inició en universidades cuyos programas de posgrado, enfocados a la formación que toman las decisiones en las empresas, consideraron urgente y necesario concientizar a los futuros ejecutivos de la importancia que tiene la RSE, así como el impacto que generan en ellas y en su entorno las "malas" decisiones.

Las directrices sobre educación superior de la UNESCO, en la declaración de 1998, mencionan que las Instituciones de Educación Superior tienen el deber de servir con la máxima calidad a la comunidad y no tan sólo formar profesionales, sino también investigar sobre el proceso de educación y dotar a las personas de la comunidad universitaria de valores éticos, de responsabilidad con la sociedad, apoyando en la formación, el desarrollo personal y la participación social, por ello existe una imperante necesidad de formar en los estudiantes competencias que les permita generar en ellos el cambio que requieren las distintas organizaciones a través de las diferentes directrices.

Varias organizaciones ya han considerado esta necesidad como lo es la OCDE a través del proyecto SEDECO (2005), la Unión Europea, en su proyecto Tuning, el informe realizado por el departamento de trabajo de Estados Unidos en el 2000, el Ministerio de Trabajo en España creó el Consejo Estatal de Responsabilidad Social Empresarial (CERSE), entre sus diferentes grupos de trabajo figura el Grupo de Trabajo sobre Educación, Formación y Divulgación de la Responsabilidad Social de las Empresas, de igual forma se han creado en las distintas instituciones educativas tanto a nivel nacional como internacional programas educativos en responsabilidad social desde estudios de posgrado hasta cátedras relacionadas con esta temática con el fin de generar competencias y ser aplicadas en las distintas organizaciones (Martínez y García, 2012; 58-60).

Con base a lo anterior, el presente trabajo tiene como objetivo destacar la importancia que tienen las Instituciones de Educación Superior con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial con el fin de que en ellas se promueva el desarrollo de competencias en los estudiantes para que, al incorporarse en el mercado laboral éstas puedan aplicarse de

forma cotidiana en las distintas organizaciones.

DESARROLLO.

La Conferencia Mundial sobre la Educación Superior llevada a cabo el 09 de octubre de 1998 menciona que, en los albores del nuevo siglo, se observan una demanda de educación superior sin precedentes, acompañada de una gran diversificación de la misma, y una mayor toma de conciencia de la importancia fundamental que este tipo de educación reviste para el desarrollo sociocultural y económico, lo cual implica una transformación y expansión sustanciales de la educación superior, la mejora de su calidad y su pertinencia y la manera de resolver las principales dificultades que la acechan exigen la firme participación no sólo de gobiernos e Instituciones de Educación Superior, sino también de todas las partes interesadas, comprendidos los estudiantes y sus familias, los profesores, el mundo de los negocios y la industria, los sectores público y privado de la economía, los parlamentos, los medios de comunicación, la comunidad, las asociaciones profesionales y la sociedad, y exigen igualmente que las Instituciones de Educación Superior asuman mayores responsabilidades para con la sociedad y rindan cuentas sobre la utilización de los recursos públicos y privados, nacionales o internacionales, subrayando que los sistemas de educación superior deberían: aumentar su capacidad para vivir en medio de la incertidumbre, para transformarse y provocar el cambio, para atender las necesidades sociales y fomentar la solidaridad y la igualdad (UNESCO, 1998).

Si bien menciona Vallaeys que el mundo empresarial acoge desde algún tiempo el concepto de responsabilidad social, su reflexión en el ámbito universitario recién ha comenzado. El paradigma de la Responsabilidad Social Universitaria supera el enfoque de la “proyección social y extensión universitaria” y apuesta por una reflexión integral de la Universidad como institución académica que influye en el entorno social, la cual es entendida como la dimensión ética que toda organización o institución incluye como visión y que promueve en su actividad diaria. Por lo tanto la Universidad debe tratar de superar el enfoque de la "proyección social y extensión universitaria" como ‘apéndices’ bien intencionados a su función central de formación estudiantil y producción de conocimientos, para asumir la verdadera exigencia de la Responsabilidad Social Universitaria, la cual implica una visión holística, articular las diversas partes de la institución en un proyecto de promoción social de principios éticos y de desarrollo social equitativo y sostenible, para la producción y transmisión de ‘saberes’ responsables y la

formación de profesionales ciudadanos igualmente responsables (Vallaeys, 2013; 3).

Así mismo menciona Ruiz y Soria (2009; 2) que la función de la Universidad y la sociedad tradicionalmente se enmarcaba en aspectos tales como la educación, la relación de Universidad - empresa o la investigación, sin embargo en la actualidad podemos destacar que la labor universitaria puede llegar a influir y tener presencia en diferentes ámbitos de la sociedad, es generadora de empleos e influye en los mismos, mantiene una estrecha relación con sus públicos internos, se integra en la sociedad de la que participa, toma parte en procesos económicos y de toma de decisiones locales y regionales, difunde el conocimiento y potencia la investigación entre otros ámbitos de influencia. Es por esta relación por la que la Responsabilidad Social en la universidad adquiere sentido y presencia. Por lo anterior las Universidades deben gestionar la Responsabilidad Social de sus actuaciones, sin olvidar la comunicación de las mismas, para ser generadoras de valores positivos para la sociedad y para ellas mismas. Debe existir un equilibrio entre el discurso y la acción, una implicación efectiva en el desarrollo sostenible, en la gestión responsable, en la integración en la sociedad, en el respeto a los derechos humanos, en la igualdad de oportunidades, sometiéndose a controles y normativas que garanticen una correcta actuación en la sociedad en la que se integra.

En este mismo sentido menciona ANUIES (2012) que la Responsabilidad Social de la educación superior, la ciencia y la tecnología debe ser considerada en todos las funciones sustantivas de las Instituciones de Educación Superior (IES); la cual comprende una gestión institucional eficiente, transparente y responsable en la utilización de los recursos que la sociedad les otorga. La Responsabilidad Social conlleva, ante todo, ofrecer educación de calidad en todos los programas educativos, por lo que la calidad es un componente inseparable de este atributo. También entraña para las instituciones una responsabilidad con los estudiantes, con sus familias y con sus comunidades locales. En el mundo global en el que hoy vivimos, las IES deben articularse de manera más estrecha con lo local, es decir, con las necesidades de desarrollo social que se presentan en los ámbitos municipal, metropolitano, estatal y regional, pues las instituciones tienen un gran potencial para establecer alianzas estratégicas con los actores locales: autoridades públicas, sector productivo, grupos sociales, organizaciones no gubernamentales, entre otras entidades u organismos. Para la ANUIES es imprescindible que todas las IES hagan énfasis en su interacción con el entorno local, para lo que debe darse un renovado impulso a la articulación entre las instituciones y los actores económicos y sociales a fin de

impulsar las prioridades de desarrollo, como la recuperación del crecimiento, la creación de empleos estables y dignos y la articulación de sistemas integrados de formación, investigación y desarrollo tecnológico.

Por lo cual la operación de la responsabilidad de las instituciones de los distintos subsistemas (Universidades públicas, instituciones tecnológicas, escuelas normales e IES particulares) permitirá observar y evaluar el papel social que ellas cumplen en los ámbitos nacional, regional y local. Y con ello el criterio de Responsabilidad Social de la educación superior debe constituirse, por tanto, en uno de los ejes centrales del programa sectorial educativo que oriente las acciones de la Administración Federal en México para el periodo 2012-2018, así como de los planes de desarrollo de las IES. Por lo tanto de acuerdo con el criterio de Responsabilidad Social, las instituciones están obligadas a brindar alternativas de solución a los problemas complejos que enfrenta el desarrollo del país, con una atención prioritaria a las necesidades regionales y locales. Los programas y las acciones institucionales e interinstitucionales de vinculación constituyen elementos estratégicos que habrán de fortalecerse en el ejercicio de todas las funciones sustantivas, a fin de que el resultado último sea lograr una mayor integración de la educación superior en la sociedad (ANUIES, 2012).

Hace mención Font, Gudiño, Medina y Sánchez (2010; 63) que a partir de principios del nuevo siglo, la responsabilidad social comienza a institucionalizase a nivel mundial de manera creciente, no sólo a nivel empresarial sino también a nivel de gobierno. Y parte fundamental de las instituciones es en la Educación Superior y se menciona que en la declaración de 1998 de la UNESCO, que las Instituciones de Educación Superior deben reforzar sus funciones de servicio a la sociedad y, más concretamente, sus actividades orientadas a la erradicación de la pobreza, de la intolerancia, de la violencia, del analfabetismo, del hambre, contra el deterioro del medio ambiente y en oposición a las enfermedades, principalmente a través de un enfoque inter y transdisciplinar para analizar los problemas y las cuestiones planteadas.

En el contenido de la declaración se menciona que las Instituciones de Educación Superior tienen el deber de servir con la máxima calidad a la comunidad, y no tan solo formar a profesionales si no también investigar sobre el proceso de educación y dotar a las personas de la comunidad universitaria de valores éticos, de responsabilidad hacia su deber con la sociedad, apoyando en la formación el desarrollo personal y la participación social. Sin embargo menciona Gudiño y Sánchez (2007; 64) que en México la

responsabilidad social no se ha generalizado aparentemente por varias razones: poca información disponible; considerarse una moda o una actividad de mercadotecnia, en particular de relaciones públicas; considerase un lujo de las grandes empresas, seguir con el viejo paradigma de que la responsabilidad de una organización es crear trabajo, cumplir leyes y dar dividendos y, continuar con la idea de que el desarrollo social de una comunidad es responsabilidad del gobierno. Por lo que las Instituciones de Educación Superior deben avanzar en la configuración de una relación más activa con sus contextos. La calidad está vinculada a la pertinencia y la responsabilidad con el desarrollo sostenible de la sociedad. Ello exige impulsar un modelo académico caracterizado por la indagación de los problemas en sus contextos; la producción y transferencia del valor social de los conocimientos; el trabajo conjunto con las comunidades; una investigación científica, tecnológica, humanística y artística fundada en la definición explícita de problemas a atender, de solución fundamental para el desarrollo del país o la región, y el bienestar de la población; una activa labor de divulgación, vinculada a la creación de conciencia ciudadana sustentada en el respeto a los derechos humanos y la diversidad cultural; un trabajo de extensión que enriquezca la formación, colabore en detectar problemas para la agenda de investigación y cree espacios de acción conjunta con distintos actores sociales, especialmente los más postergados (CRES, 2008; 96).

En este mismo sentido menciona Castañeda (2007; 101) que dado que la universidad se encuentra inmersa en la sociedad en la relación dinámica con ésta, en un dialogo permanente y reciproco, cabe señalar que esta cumple una función social, en consecuencia tenemos que la actividad universitaria no puede centrarse exclusivamente a la práctica académica, sino a que la gestión socialmente responsable de la universidad se traduzca en suma de esfuerzos colectivos, que implican la gestión de la organización misma, de la formación académica, de la producción del saber y de la participación, orientada al desarrollo humano sostenible, en virtud de lo cual involucra diferentes actores sociales y matices tanto económicos, sociales, éticos y filosóficos.

Por lo anterior es importante resaltar que diversos autores han realizado diversas aportaciones al papel que deben desempeñar las Instituciones de Educación Superior con respecto a la formación e integración de estas acciones dentro del contexto en el cual se desarrollan con miras a responder a las necesidades de la sociedad, como son la

erradicación de la pobreza, analfabetismo, respeto al medio ambiente, bienestar de la población, encauzamiento y acciones conjuntas que forme parte de las funciones sustantivas de la universidad a través del diálogo permanente con los distintos actores involucrados (ver tabla 1.1).

Tabla 1.1 El papel de las Instituciones de Educación Superior con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial

Autor	**El papel de las IES con la RSE**
Conferencia Mundial (1998)	Atención a las necesidades sociales y fomentar la solidaridad y la igualdad
Vallaeys (2013)	Formación de ciudadanos responsables
Ruiz y Soria (2009)	Gestión de la RSE en sus actuaciones
ANUIES (2012)	Considerarse como una función sustantiva
Font, Gudiño, Medina y Sánchez (2010)	Servicio a la sociedad
Castañeda (2007)	Gestión con diversos actores involucrados

Fuente: elaboración propia a partir de Conferencia Mundial (1998), Vallaeys (2013), Ruiz y Soria (2009), ANUIES (2012), Font, Gudiño, Medina y Sánchez (2010) y Castañeda (2007). México, D.F 2013.

La educación superior, la investigación y la difusión del conocimiento y la cultura toman un papel preponderante frente al propósito de responder a necesidades planteadas por el grupo social en el que se encuentran insertas y del cual reciben requerimientos y apoyos para el desarrollo de sus tareas. Es por eso que en la segunda mitad del siglo, se ha vivido permanentemente un proceso de transformación cuantitativa, de igual forma se requiere dotar a los sistemas educativos de flexibilidad en lo que concierne al acceso y permanencia de los educandos y ajustar, en la medida de lo posible, los requerimientos curriculares a las necesidades de la población objetivo. Habrá que diversificar, en estos términos, los tipos y las modalidades de formación sin que ello signifique que demeritar las alternativas, sino, por el contrario, sostener un margen básico de calidad educativa de los programas de educación que incrementen su eficacia y pertinencia al responder a las condiciones sociales, económicas y laborales en que se desarrolla el educando y

cualitativa de las instituciones de educación superior, así como se debe considerar la propuesta del desarrollo humano como referente para valorar a la educación y su contribución al desarrollo social. Para esta vertiente la preocupación es el hombre, la satisfacción de sus necesidades y su desarrollo (Guerra, 1998; 1).

Por lo que el papel de las Instituciones de Educación Superior derivado de sus acciones sustantivas y adjetivas deben estar necesariamente vinculadas a los diagnósticos de las necesidades que se derivan de la sociedad y con ello articular programas, proyectos, investigaciones y soluciones derivadas de un ejercicio razonable que permita alcanzar mejores niveles de desarrollo y la práctica cotidiana de acciones que permitan disminuir las problemáticas que se presentan tanto en la comunidad universitaria como en el entorno en el cual se encuentra la universidad y con ello involucrar a los distintos actores y sujetos sociales que contribuyan a la disminución de la problemática social, cultural, económica y de salud a través de la participación activa de la comunidad universitaria.

Diversos autores han dedicado espacios para abordar el concepto de Responsabilidad Social en las organizaciones universitarias, entre ellos destaca Francois Vallaeys de la Pontificia Universidad Católica del Perú, quien destaca diversos elementos por los que se debe ahondar en dicho término.

A pesar de que en muchos ámbitos se escucha hablar de Responsabilidad Social, en la mayoría de ellos la concepción del término suele variar; por ejemplo, Vallaeys (2006) nos menciona que para los británicos es considerada una herramienta de competitividad y rentabilidad, para los alemanes este concepto se encuentra centrado en la comunidad y la ciudadanía corporativa; mientras que, por ejemplo, los franceses desconfían de ella al considerarla una estrategia para manipular a la opinión pública. En Estados Unidos es cuestión de imagen y buena reputación de las empresas. Por nuestra parte, en América Latina es entendida como una actividad caritativa, como filantropía.

En este sentido, para permitir un acercamiento al enfoque de éste concepto, es necesario dejar de interpretarla de esta forma, no es filantropía, no son buenas intenciones, no son meros principios éticos, no son obras de caridad; lo más cercano a la responsabilidad sería la acción; acción en el entorno, en la sociedad, en la comunidad, dirigida desde las grandes empresas, e incluso, por qué no, desde las organizaciones universitarias, por lo tanto compete a las Universidades promover la Responsabilidad Empresarial, la Responsabilidad Social científica y la Responsabilidad Social ciudadana que nos permita

reflexionar acerca de los impactos del conocimiento, los valores y comportamientos que promueve la Universidad, así como instituir la Responsabilidad Social de la ciencia gracias a una gestión social del conocimiento para todos los actores sociales, que tenga como finalidad la construcción de una ciudadanía informada, responsable y participativa, que responda ante la injusticia, la insostenibilidad, la violencia y la corrupción (Gasca y Olvera, 2011;37).

"La RSE o, en otros términos, la relación de la empresa con la sociedad, es uno de los temas más candentes de este siglo. No es posible pensar en un cambio social a favor del desarrollo humano si no se tiene en cuenta la potencialidad existente en el campo de las empresas para aportar a este cambio. El Estado, reducido a su mínima expresión en los países llamados en vías de desarrollo y la sociedad civil, más o menos organizada pero también heterogénea, no pueden por sí solos torcer el rumbo de una historia que tiene a las empresas como protagonistas principales" (Vargas, 2006) por lo tanto los indicadores en muchos de los casos han permitido a las distintas organizaciones a redefinir sus prácticas empresariales en función de la estabilidad a largo plazo para sus negocios los cuales no necesariamente son de interés para los consumidores individuales y las organizaciones, así como la falta de información y la vigilancia en el estricto cumplimiento de las legislaciones aplicables a cada caso y dependiendo de las operaciones diarias de las organizaciones hacen que las empresas no actúen con ética, responsabilidad y trasparencia.

Conclusiones.

Con base a lo anterior es necesario que en las distintas organizaciones se incorpore como un tema fundamental la responsabilidad social y empresarial que pueda ser aplicada ya como una práctica cotidiana y ello solo puede ser posible a través de profesionales que puedan incorporar estas prácticas a través de distintos modelos acordes al contexto de cada organización y siguiendo en su caso la normatividad diseñada para ello, por lo que las Instituciones de Educación Superior como fuentes generadoras de conocimiento deben resolver los problemas que enfrenta la sociedad, mediante la incorporación ética en el cumplimiento de cada una de sus funciones universitarias y dentro de ellas la Responsabilidad Social que conducirá a asumir una serie de desafíos y a superar las expectativas de la beneficencia o filantropía, a proyectarse como una institución que

establece vínculos parar atender las necesidades cambiantes de la sociedad así como contribuir al desarrollo y bienestar de la sociedad y del país en general.
Las universidades tienen que traducir a través de sus planes y programas de estudio la responsabilidad social empresarial, ya que finalmente los alumnos y egresados se incorporan a las distintas organizaciones o iniciarán su propia empresa y las decisiones que tomen a diario se verán reflejadas en sus resultados y en el éxito de las mismas, por lo que también la comunidad docente deberá fomentar a través de sus aulas la práctica cotidiana de los valores y principios universales, así como la ética y la responsabilidad social y traducirse en acciones hacia su comunidad y hacia su contexto.

Considerando que el papel que desempeñan las universidades en el ámbito de la RSE es fundamental ya que si bien no son entidades aisladas, han sido diseñadas para contribuir de forma importante al desarrollo del entorno en particular con la comunidad, los aspirantes, estudiantes, egresados, así como las actividades que se desarrollan al interior tienen un impacto directo en el desarrollo de la sociedad, como son incrementar el nivel educativo de la población, proporcionar productos y servicios, contribuir al desarrollo de la ciencia y la cultura, entre otros, en este sentido cabe resaltar que el papel que desempeñen tanto la comunidad docente como la comunidad universitaria en general, a través de una filosofía de la RSE puede contribuir a que el estudiante considere esta práctica como común, ya que de alguna forma tiene una relación más directa y palpable de las necesidades de la sociedad y contribuya a través de su ejercicio diario asumir que la responsabilidad social no solo es una nueva moda sino una forma de contribuir y de responder a la sociedad por los beneficios recibidos y en este sentido si cada integrante de la comunidad universitaria aporta de alguna forma su actuar diario a la RSE puede contribuir de forma importante a mejorar los niveles de vida de la población y del país en general.

Para asegurar que la responsabilidad social está siendo debidamente integrada en toda la organización, resulta esencial el seguimiento de las actividades relacionadas con las materias fundamentales y los asuntos relevantes de la responsabilidad social. La idea es que la empresa se centre en el seguimiento de las actividades más relevantes y en presentar los resultados de manera clara, concisa, transparente y congruente con las demandas de las partes interesadas. Para realizar el seguimiento la ISO 26000 brinda una

amplia gama de opciones, entre las que destacan las revisiones a intervalos adecuados, las evaluaciones comparativas y la retroalimentación, con las partes interesadas.

Estas medidas pueden ayudar a clientes, comunidades, reguladores y empleados actuales o potenciales a evaluar los resultados sociales de la empresa y que en este caso, como universidades públicas fortalecer sus actividades sustantivas, la intensificación de las acciones que la conduzcan a vincularse de manera estrecha con los sectores productivos y sociales, y el desarrollo del potencial que genera su investigación, en este sentido informar las acciones emprendidas de su *responsabilidad social* ya que ésta no se construye en forma unidireccional, sino que es un producto social tanto de los integrantes de la organización, como de la comunidad que trabaja en función de sus necesidades y que procura una relación de mutuo beneficio para los actores involucrados. Por lo que los objetivos y tareas que se propone una cualquier organización deben concretarse en expresiones que puedan ser medibles, y en el caso específico de las Instituciones de Educación Superior sirvan para expresar cuantitativamente los objetivos y tareas, y son los "Indicadores" los encargados de esa concreción, los cuales deberán reflejan la situación que guarda cada uno de los procesos que se originan en la actividad cotidiana, por tanto, no es suficiente establecer solo algunos, para medir la gestión es indispensable que se considere un sistema de indicadores, es decir, un conjunto interrelacionado de ellos que abarque la mayor cantidad posible de magnitudes a medir.

En el caso de las Instituciones de Educación Superior una vez que se ha establecido como un sistema de gestión y a través de un ejercicio de planeación estratégica, se definen entre otros y muchos apartados los objetivos y los programas correspondientes, es necesario el establecimiento de indicadores que permitan visualizar el comportamiento de cada una de las acciones establecidas que permitan a su vez establecer un seguimiento puntual de su cumplimiento y corregir las desviaciones que se presenten entre lo planeado y los resultados obtenidos. Y en este mismo sentido a través de del conocimiento profundo de los indicadores por una parte nos sirven tanto para la ciudadanía como para el Estado en general conocer su variabilidad y sus causas y las mismas son imposibles de conocer sin medición, conocer esto es precisamente la clave para gerenciar el proceso, para conquistar los objetivos de excelencia que se plantea la empresa a través de su RSE. Sin medición no podemos con rigurosidad y sistemáticamente evaluar las actividades del proceso de

mejoramiento: evaluar, planificar, diseñar, prevenir, corregir y mantener, innovar y muchos más. La medición no sólo puede entenderse como un proceso de recoger datos, sino que debe insertarse adecuadamente en el sistema de toma de decisiones.

Por lo anterior al generarse desde la interioridad de cada aula en los espacios universitarios el conocimiento y la práctica cotidiana de las acciones de responsabilidad social y no sólo formar a profesionales si no también investigar sobre el proceso de educación y dotar a las personas de la comunidad universitaria de valores éticos, de responsabilidad hacia su deber con la sociedad, apoyando en la formación el desarrollo personal y la participación social permitirá que se puedan diseñar alternativas de solución a los problemas complejos que enfrenta el desarrollo del país, con una atención prioritaria a las necesidades regionales y locales logrando con ello una mayor interacción e integración de las Instituciones de Educación Superior con la sociedad en sus actividades orientadas a la erradicación de la pobreza, de la intolerancia, de la violencia, del analfabetismo, del hambre, contra el deterioro del medio ambiente y en oposición a las enfermedades, principalmente a través de un enfoque inter y transdisciplinar para analizar los problemas y las cuestiones planteadas.

Referencias Bibliográficas.

ANUIES (2012) Inclusión con Responsabilidad Social. Una nueva generación de políticas de educación superior / integrantes del Grupo de Trabajo Rafael López Castañares [et al.] – México, D.F.: ANUIES, Dirección de Medios Editoriales, 2012.

Castañeda, G.; Ruiz, M.; Viloria, O.; Castañeda, R.; Quevedo, Y. (2007) El rol de las universidades en el contexto de la responsabilidad social empresarial. Negotium, noviembre, año/vol. 3, número 008. Fundación Miguel Unamuno y Jugo, Maracaibo, Venezuela.

Conferencia Regional de Educación Superior de América Latina y el Caribe (CRES, 2008), Declaraciones y plan de acción. Perfiles Educativo, Vol. XXXI, núm. 125, Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación México.

Font, I., Gudiño, P., Medina, C., y Sánchez, A. (s/r). Responsabilidad Social Empresarial en América Latina: un panorama general. Administración y Organizaciones, Universidad Autónoma Metropolitana, Xochimilco.

Gasca, E. y Olvera, J. (2011). Construir ciudadanía desde las Universidades, Responsabilidad Social universitaria y desafíos ante el siglo XXI Convergencia. Revista

de Ciencias Sociales [en línea] 2011, 18 (Mayo-Agosto): [fecha de consulta: 8 de mayo de 2013] Disponible en:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10516855002> ISSN 1405-1435

Gudiño, P. y Sánchez, A. (2007). La Nueva Economía y las estrategias de mercadotecnia. UAM, México.

Guerra, D. (1998) El modelo educativo de las IES para el nuevo milenio. Conferencia presentada en el III Congreso Nacional de la Sociedad de exalumnos de la Escuela Superior de Medicina. Mazatlán, Sinaloa, 15 de Octubre de 1998.

Martínez, E., García, L. (2012) Panorama de la enseñanza de responsabilidad social empresarial en las instituciones de educación superior en México e Iberoamérica. Gestión y estrategia Núm. 41, Enero / Junio 2012.

Ruiz y Soria (2009) Responsabilidad Social en las Universidades de España. Razón y palabra, Relaciones Publicas no. 70.

UNESCO (1998). Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción y marco de acción prioritaria para el cambio y el desarrollo de la educación superior, disponible en http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm, consultado el 06 de mayo de 2013.

Vallaeys, F. (2006), "Breve marco teórico de responsabilidad social universitaria", en CD: Responsabilidad social universitaria, Red Universitaria de Ética y Desarrollo Social (RED), Iniciativa Interamericana de Capital Social, Ética y Desarrollo del BID. Disponible en: http://www.udlap.mx/rsu

Vallaeys, F. (2008) Responsabilidad Social Universitaria: una nueva filosofía de gestión ética e inteligente para las universidades. Educación superior y sociedad / nueva época / año 13 / Numero 2 / septiembre 2008, pp. 8.

Vallaeys, F. (2013) La Responsabilidad Social de la Universidad, Palestra Portal de Asuntos Públicos de la PUCP, disponible en: http://aiesmin.unsl.edu.ar/responsabilidad.pdf, consultado el 06 de mayo de 2013.

Vargas, J. (2006) Responsabilidad Social Empresarial desde la perspectiva de los Consumidores, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Naciones Unidas, diciembre de 2006.

LA EDUCACIÓN LOGÍSTICA CAMBIANTE EN LAS INSTITUCIONES DE NIVEL SUPERIOR

Trabajo concluido

Autores:
M. en C. Ed. Víctor Joel Saucedo Rivera
uapci.escolar@gmail.com
Universidad Autónoma del Estado de México, Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli

L. en P. Norma Angélica Mosqueda Raygoza
escolar.norma@gmail.com
Universidad Autónoma del Estado de México, Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli

M. en D. E S. Claudia Verónica Yeverino González
cvyg5@yahoo.com.mx
Universidad Autónoma del Estado de México, Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli

Resumen

El sector logístico en el país y en todo el mundo ha nacido para estar en constante movimiento, sin presentar algún signo de pausa o retardo para crecer en todos sus aspectos dentro de una región o país. Lo anterior conlleva a que este sector empresarial este necesitando profesionales capacitados en todas las áreas posibles del campo, así como contratando estudiantes universitarios recién egresados con el conocimiento necesario para incorporarse al sector logístico de una manera rápida para ofrecer resultados inmediatos en beneficio de la empresa que lo llegase a contratar, lo que implica un gran reto para las universidades tanto públicas como privadas en la preparación, capacitación y mejoramiento de las habilidades logísticas de los estudiantes que están dentro de sus

aulas. Por lo que conlleva a que la educación logística que se impartía hace unos años atrás no sea efectiva hoy en día tanto por los cambios en el contexto global-empresarial como en las demandas de conocimiento por parte del alumno. Es ese cambio en el contexto educativo lo que determinara si las instituciones de nivel superior están preparadas para poder satisfacer la demanda de profesionales logísticos egresados de cualquier universidad, ya que en caso contrario se estará graduando personal que no será factor para el desarrollo del sector logístico dentro de su región más cercana y solo causara la saturación del área logística como ha pasado en varias otros sectores empresariales, donde la cantidad de egresados no es proporcional a la necesidad de las empresas. El presente trabajo de investigación muestra el desarrollo que ha tenido la educación logística en estos últimos años, así como el que se necesita para poder incorporar recién egresados al campo logístico lo más rápido posible y con resultados inmediatos para beneficio de la región económica como el personal de los alumnos egresados.
Palabras clave: Educación, Logística, contexto, habilidades, conocimiento.

The logistics sector in the country and around the world has been born to be in constant motion, without showing any sign of pause or delay to grow in all its aspects within a region or country. So that the business sector is in need of trained professionals in all possible areas of the field as well as hiring newly graduated college students with the necessary knowledge to enter the logistics industry in a fast way to deliver immediate results for the benefit of the company whom it hired, which implies a great challenge for both public and private universities in the preparation, training and improvement of logistics skills of students who are in their classrooms. So logistics entails that education provided a few years ago is not effective today both by changes in the global-business context and the demands of knowledge by the student. It is this change in the educational context to determine whether the higher level institutions are prepared to meet the demand for logistics professionals graduated from any university, because otherwise will be graduating staff who will not be factor for the development of the logistics industry inside his context and only cause saturation logistics area as it has happened in several other business sectors where the number of graduates is not proportional to the need for

companies region. This research shows the development that has taken the logistics education in recent years, as well as needed to incorporate new graduates to logistics field as quickly as possible and with immediate results for the benefit of the economic region as well as own benefits from graduated people.
Key words: Education, Logístics, Context, Abilities, Knowledge.

Introducción

La educación es considerada por los jóvenes, y padres de ellos mismos, como la única manera de acceder a beneficios económicos a través de tener un buen empleo que se logra gracias a todo el conocimiento recibido durante la vida escolar; en especial la educación media superior y superior. Pero en muchas ocasiones, la educación profesional se queda estancada pensando que la vida profesional es un estanque de prácticas y quehaceres diarios basados en conocimiento que está en los libros y no puede ser alterado.

La rama de la logística es una rama empresarial que está siendo afectada por cada movimiento en la economía, ya que prácticamente a diario se modifica su estructura para estar actualizada en la manera de tener negocios mas redituables, en el menor tiempo posible y con la satisfacción de un cliente que demanda un servicio justo y en forma correcta.

La logística depende del conocimiento que traigan los jóvenes de sus niveles medio superior y superior para poder tener un desempeño satisfactorio en el momento de recibir indicaciones en su empleo.

Como consecuencia de lo anterior, es importante que la educación se mantenga actualizada al menos en los conocimientos impartidos hacia los alumnos, en referencia a como se está moviendo la logística, con la mentalidad de que es un ramo empresarial que no está estático y mucho menos con un futuro pausado, ya que la única manera de lograr negocios/compras/ventas en todos los medios posibles es a través de procesos logísticos que abarquen desde el proveedor hasta el cliente final.

Metodología

La presente investigación se realizó de manera documental, ya que la información en la que se basa fue obtenida de internet tanto en inglés como en español. Se consultaron tanto libros en línea, como periódicos e investigaciones enfocadas en la educación de hoy en día.

Con la salvedad de que la información en relación del campo de logística es enfocada en la parte de procesos, pero se rescató la parte informativa donde se muestra las deficiencias de los recién incorporados a las empresas, ya que presentan ciertos defectos comunes, sin importar el origen de su educación. Asimismo se enfocó en obtener la información que hace referencia en los objetivos de la rama logística a futuro y lo que se necesita por parte de los empleados para acompañar a las empresas en los logros trazados a corto, mediano y largo plazo.

En relación con la información que hace referencia a la educación se obtuvo toda aquella información que se refiere a la parte de lo que la educación necesita para estar a la par del movimiento económico y social que está sufriendo todo el mundo, ya que la educación ya no es aquella educación que se consideraba intocable, inalterable y observadora de cómo el mundo cambiaba y se movía a velocidad pausada para poder lograr tocar ese desarrollo económico que va corriendo sin esperar a otros actores.

Se buscó entrelazar la información obtenida para lograr el objetivo de mostrar lo que necesita la educación logística hoy en día, en base a que es una educación en constante movimiento ya que las empresas logísticas son las que determinan hacia dónde y para que se cumple un plan de estudios significativo, y no únicamente se logre cumplir un "programa de estudios" sin lograr mezclarlo con la industria.

Desarrollo del tema

La educación logística cambiante en las instituciones de nivel superior.

La educación logística del pasado

La educación logística en el pasado era atractiva para los estudiantes cuando ya se encontraban inscritos, sin haberse incorporado a la misma por comentarios sobre la importancia de esta área en la economía de la región o del país o bien por invitación de personas que se encontraban laborando en el ramo.

En ocasiones se dejaba que la actividad profesional de la logística les enseñara a los alumnos los habilidades necesarias y expertas durante las actividades diarias de su puesto, ya la que la educación logística se enfocaba en la cuestión teórica y memorizadora para

acumular de conocimientos y con eso evaluar si una persona era lo suficientemente capaz de ejercer un puesto profesional en la logística.

Asimismo hace aproximadamente unos 10 años, la educación logística se tenía entendido que era para que los alumnos aprendieran a ser directivos teóricos, sin práctica ya que no se tenía el concepto de la educación logística como un todo.

Anteriormente la educación logística solo la podías obtener del ejército, algunos diplomados o cursos impartidos por pequeñas consultorías y la más aceptada como la "buena" :la "escuela de la vida", la cual es aquella que te enseña después de estar haciendo una actividad (en este caso logística) por muchos años para empezar a ser un "experto" y llegar a obtener un puesto de responsabilidad dentro de una empresa de logística con la lógica consecuencia de recibir diplomas, reconocimientos educacionales o incluso hasta títulos de licenciatura aplicando un solo examen profesional por haber tenido tantos años de experiencia en el área logística.

Los alumnos que tenían la oportunidad de estudiar la licenciatura en logística, terminaban la carrera, con la idea de entrar a un trabajo logístico para aprender ahí lo que era necesario para laborar y salir a flote en su empleo, asumiendo la posición de que en la universidad solo era salir a flote pasando las materias con el mínimo, como consecuencia de que no tenían competencia en su ámbito profesional.

La situación actual de la educación logística

En la actualidad la educación logística no se enfoca en solo aspectos técnicos u operaciones manuales, sino que más bien se les muestra / enseña a los alumnos su posición dentro de una empresa, en la cual lo que hagan ellos les afecta a todos las áreas dentro de la empresa como un efecto domino; por lo que es importante el que un alumno interactúe con el área de finanzas, compras, protección civil, seguridad, etc. Uno de los resultados de la enseñanza del anterior punto es que el alumno se dé cuenta y aproveche la situación para bien de la empresa haciendo un engranaje, el cual de resultados positivos en todo el proceso logístico.

Es tal la importancia de la interacción dentro de una empresa logística que en muchas ocasiones el docente al entrar al salón de clases se impacta al ver que dentro de un aula se tiene gente trabajando en una empresa de logística pero cada uno de ellos en diferentes departamentos y no necesariamente en áreas operacionales, lo cual hace nutrir la clase bastante, como consecuencia de la interacción y la información recibida durante sus sesiones.

En ocasiones es tal el interés de participar en la educación logística tanto por los empresarios que motivan a sus trabajadores a estudiar como por las personas que buscan el área de logística para trabajar en su vida como egresado de una licenciatura, que saturan las aulas; pero desafortunadamente los estudiantes tienen la mentalidad de que solo serán cosas técnicas u operativas, lo cual hace que reduzca drásticamente la matricula durante la licenciatura como consecuencia de que la educación logística es un "todo" que implica compromiso en sus estudios, análisis de situaciones, solución de problemas, memorización de leyes/ reglas operativas, etc.

Como son los alumnos ahora

Los estudiantes de hoy en día están en contacto con incluso miles de personas e interactúan con ellos a través de las redes sociales e internet que hace 10 años. Ellos están conscientes de que la lejanía solo es un factor de distancia pero no por eso no pueden estar en contacto con empresas o personas quienes están a miles de kilómetros uno del otro, lo cual los lleva a darse cuenta que están en una competencia tanto con estudiantes de su región, sino del país donde radican e incluso con estudiantes de otras zonas del planeta.

Lo anterior conlleva a que el estudiante que quiera sobresalir en este mundo globalizado y conectado tenga que tener dos carreras o una carrera y capacitación profesional en otra área para poder asegurar un empleo o ascensos tanto económicos como laborales en el entorno logístico.

Asimismo muchos de los estudiantes están aceptando y se interesan en dejar su lugar de origen con la consecuencia de abandonar su familia para laborar en un área logística con futuro estable y economicante atractivo, donde ellos puedan desarrollarse profesionalmente como consecuencia de la interacción global de la zona. Y en ocasiones, en base al conocimiento adquirido por la decisión de laborar en zonas logística y económicamente activas, ellos mismos pueden iniciar su propio negocio logístico ofreciendo mejores procesos tanto a empresas pequeñas como grandes en la logística.

Como consecuencia de la necesidad de personal en el área de logística, muchos empleados que laboran en una empresa logística están siendo apoyados por sus empresas para iniciar su licenciatura o recibir capacitación profesional, y con esto lograr mejores beneficios la empresa como consecuencia del conocimiento recibido por sus empleados, pero al igual los estudiantes- empleados lo hacen con la finalidad de asegurar su empleo, al darse cuenta de la oportunidad que hay en el área de logística. Estos mismos estudiantes

se han vuelto de alguna manera “demandantes” de conocimiento significativo para aplicar inmediatamente en sus lugares de empleo y con esto su empresa se dé cuenta de su capacitación y sea tomado en cuenta para ascensos o creación de procesos para beneficio de la empresa, lo cual llevaría a una “unión” entre el empleado y la empresa donde los dos salgan beneficiados en un tiempo corto pero algo estable.

Las razones del cambio

Las razones por las que la educación logística ha cambiado tan notablemente han sido diversas.

Una de tantas ha sido la globalización de la economía mundial; ya que las empresas se han vuelto “internacionales” tanto en la manera de conseguir sus insumos como los lugares a donde pueden ver sus productos sin importar el lugar el que estén ubicados estos puntos.

En segundo lugar, toda la cadena de suministro está basada en sistemas informáticos que ayudan a coordinar y facilitar el manejo de la cadena de suministro de una manera “global”. La magnificencia del internet junto con la importancia de los sistemas de planificación de recursos ERP (en inglés) se ha vuelto el soporte para llevar en buen término la cadena de suministro de muchas empresas. Lo anterior ya que hoy en día hay un alto intercambio/movimiento de información en tiempo real, lo cual no es exclusivo de empresas grandes, pero se está volviendo algo común en pequeñas y medianas empresas quienes buscan el competir activamente para ofrecer mejores servicios logísticos.

Como tercera razón es la reingeniería que se realizó, se ha realizado y se realizara en varios sectores logísticos, lo anterior como consecuencia de la inestabilidad económica mundial, recordando que desde hace unos cinco años, todos los países han sufrido un recesión económica mundial, la cual afecta de manera directa o indirecta todo el comercio mundial, siendo un factor importante para todas las empresas y el cual están constantemente vigilando para llevar a cabos los procesos logísticos de mejor manera para obtener beneficios estables.

Lo que se necesita o el por qué ahora

La educación no puede ser un proceso estático ni mucho menos conformista en sus objetivos, como consecuencia de los cambios contextuales tanto en una región como en el mundo, ya que la población y en especial los jóvenes deseosos de un futuro profesional

están siendo atacados e informados por diversos modos de comunicación. Por lo que los alumnos hoy en día de la educación logística llegan a las aulas universitarias conscientes de lo que se necesita en el campo profesional como de lo que esperan de su educación universitaria.

Los alumnos de educación logística ya no se satisfacen con solo saber de la teoría logística o de la planeación logística dentro de un aula de clases, ellos buscan el conocer el "todo" en el campo profesional de la logística, lo cual abarca desde la materia prima que llega a convertirse en un producto terminado y su entrega final a los clientes demandantes de dicho producto.

La educación logística tiene el reto de hacer que sus alumnos tengan la practica necesaria en comunicarse bien con sus compañeros de trabajo en los diversos departamentos dentro de su empresa, lo cuales pueden ser: ventas, mercadotecnia, producción, seguridad industrial, etc., asimismo ellos deben de conocer cómo interpretar datos de un sistema informático logístico o un ERP para probablemente tener las herramientas en la toma de decisiones , lo cual pueda llevarlo a un desarrollo profesional dentro de su empresa

Pero no solo es información lo que una educación logística debe impartir entre sus alumnos, sino que también debe lograr que dichos estudiantes sean profesionales en sus actividades, tomen retos empresariales, sean flexibles, escuchen a los demás, acepten cambios, tomen decisiones documentadas, aprovechen su ambiente de trabajo, motiven a los demás, etc. Ya que lo anterior son cuestiones que desafortunadamente varias universidades no les toman la debida atención por considerarlas irrelevantes para la formación de un profesional o el logro del objetivo de un plan de estudios.

Se menciona que una parte de lo que la educación logística necesita impartir a sus estudiantes es la comunicación con sus compañeros y áreas de trabajo, es igualmente muy importante el desarrollar un idioma extranjero para que el alumno ya no solo sea interactivo con sus cercanos sino también tenga la capacidad de interactuar con personas extranjeras para lograr procesos eficientes o relaciones profesionales para cumplir el objetivo de que la empresa haga negocios a grandes dimensiones. Es importante el motivar a los estudiantes para desarrollar un idioma extranjero e igualmente eliminar ese obstáculo mental de que el idioma solo es un "estrés" educativo sin beneficio para ellos , ya que como se menciona en capítulos anteriores de esta investigación, actualmente la logística es internacional y va pegada a la globalización de mercados para tener mejores negocios y cubrir todas las regiones posibles sin detenerse a pensar en la lejanía o cultura

donde se quiere cubrir un mercado.

Igualmente la educación logística necesita buscar las opciones para que sus estudiantes puedan lograr el mayor número posible de certificaciones profesionales que le puedan ayudar a encontrar, asegurar o mejorar su empleo dentro del área logística. Por ejemplo las certificaciones SAP, Seis Sigma, Cadena Suministro Eficiente, Compras, Microsoft, etc.

Ideas para la educación logística hoy

Para lograr que los alumnos en la educación logística se deben re direccionar la manera en que las clases son dadas, en función de lograr que sus actividades profesionales sean un reflejo de la educación excelente que recibieron durante su paso por la universidad.

Es importante que los docentes dejar tareas o proyectos donde el alumno se desplaye en la información obtenida, como consecuencia de que el docente no ha limitado la extensión de su asignación y enfatiza que el alumno tiene que tomar decisiones, mencionar el origen de su información, el mencionar en base a que tomo ciertas decisiones, etc.

Un docente que esta al día en el movimiento de una sociedad y refleja estos en sus clases , es aquel que crea redes de estudiantes de diversas regiones, para que el alumno se dé cuenta de las diferencias culturales, empresariales y actitudinales que cada región tiene para la producción, movimiento y entrega de productos hacia el mercado / clientes, ya que en ocasiones se les enseña lo que la región hace, pero se olvida que dichos alumnos pueden trabajar en cualquier región del país e incluso del mundo.

Desafortunamente la creación de redes estudiantiles implicaría el tener abierta inscripciones todo el año, para recabar personas con experiencia en el área logística y entusiastas de lograr un título universitario en base a su experiencia, lo cual resultaría en un giro de la actitud hacia los periodos y requisitos de inscripción en una educación superior, ya que el limitar la entrada de alumnos podría implicar en desaprovechar la interacción entre personal con experiencia logística y los alumnos quienes solo se dedican a sus estudios universitarios.

Un docente que quiere interacción entre sus estudiantes también debe de mostrar o enfatizar acciones bien hechas por ciertos alumnos en su toma de decisiones o bien mostrar acciones de empresas para lograr mejores beneficios, pero es igual de importante mostrar a los alumnos aquellas acciones que han quedado como “errores” con

consecuencias fatales llevadas a cabo por alumnos o empresas en sus tomas de decisiones o cambios de procesos, ya que el alumno debe estar consiente que toda acción corresponde una reacción , por lo que debe de tener una base teórica junto con su experiencia / análisis de casos similares.

El Dr. Thomas Speh, profesor de distribución en la Universidad de Ohio, menciona que para que un alumno de logística tenga éxito en su vida profesional debe tener las siguientes cuatro condiciones:

1 Tener pasión por lo que hace, algo que toda persona en la logística debe mantener durante su vida profesional a pesar del cansancio y el estrés continúo durante sus horas de empleo

2 Ser humildes, ya que todo logístico debe ver los procesos desde miradas del proceso más simple llevados a cabo por personas que eligen esa función en la empresa y que en muchas ocasiones es personal que tiene el doble o triple de edad que los estudiantes pero con igual cantidad de experiencia en un proceso que es vital para la empresa logística

3 Ser tolerable a la incertidumbre, como consecuencia de que la logística es un proceso cambiante y sujeto a planes de contingencia de emergencia para salvar ciertos procesos como consecuencia de un entorno empresarial o social que sucedió sin previo aviso.

4 Interactuar con todos, en base a que la logística tiene diversos actores en su proceso tanto de manera interna como externa, por lo que todos son importantes y a todos debe conocer e interactuar aquella persona que está a cargo de un proceso logístico.

Conclusiones

Con base en la información anterior, es muy claro el observar que la educación logística va de la mano con el sector logístico tan cambiante, ya que así como la logística tuvo inicios incierto la educación no tenía bien claro que objetivos buscaba pero actualmente es muy claro la importancia del campo de la logística y sus efectos en las economías de las regiones o países donde es su principal sector empresarial. Lo cual hace que este en constante comunicación e interacción con la educación universitaria para que los egresados estén lo suficientemente preparados para que den resultados rápidos y efectivos, como consecuencia de que no se puede perder tiempo en post capacitar después de ser un egresado, ya que este tiempo de preparación puede ser el tiempo que otro competidor lo tome y se pierda dinero o clientes que pueden impactar de forma positiva a la empresa o región.

La educación logística tiene retos pero también tiene el interés de lograr que tanto educación como el sector logístico se mantengan comunicados y estén pendientes uno del otro en su contexto para que todos salgan beneficiados y continúe siendo el sector empresarial con más crecimiento durante los últimos 10 años, junto con la importancia que tiene en la economía de las regiones o países donde la logística está siendo el bastión de crecimiento.

Referencias bibliográficas

Learning for Earnings - Inbound Logistics. (2016). Inboundlogistics.com.
Consulta: 15 Julio,2016,
http://www.inboundlogistics.com/cms/article/learning-for-earnings/

Logistics Goes to the Head of the Class - Inbound Logistics. (2016). Inboundlogistics.com. Consulta 26 Julio 2016,
http://www.inboundlogistics.com/cms/article/logistics-goes-to-the-head-of-the-class/

School Guide 2015. (2016). Digital School Guide.
Consulta 01 Agosto 2016,
http://resources.inboundlogistics.com/digital/schoolguide_digital0215.pdf

Today's Supply Chain Education: It's All in Your Head - Inbound Logistics. (2016). Inboundlogistics.com.
Consulta 05 Agosto 2016,
http://www.inboundlogistics.com/cms/article/todays-supply-chain-education-its-all-in-your-head/

Rosa, C. (2012). La Educación hoy en día es otra cosa. Educación y Psicología: Puntos de encuentro.
Consulta 5 Agosto 2016,
https://upnmonclova.wordpress.com/2012/01/20/la-educacion-hoy-en-dia-es-otra-cosa/
Reflexión acerca de la educación de hoy. (2016). Todo Sobre Mediación.
Consulta 10 Agosto 2016
http://www.todosobremediacion.com.ar/sitio/index.php/articulos/colaboraciones/307-

reflexion-acerca-de-la-educacion-de-hoy

Sobre la educación de hoy en día: "Involúcrame y lo entenderé" - Mobile World Capital Barcelona. (2014). Mobile World Capital Barcelona.
Consulta: 12 Agosto 2016, http://mobileworldcapital.com/es/476/

IMPORTANCIA EDUCATIVA DEL CONVENIO GEM-UAEM

Autores:
L. en P. Norma Angélica Mosqueda Raygoza
escolar.norma@gmail.com
Universidad Autónoma del Estado de México, Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli

M. en C. Ed. Víctor Joel Saucedo Rivera
uapci.escolar@gmail.com
Universidad Autónoma del Estado de México, Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli

M. en D. E S. Claudia Verónica Yeverino González
cvyg5@yahoo.com.mx
Universidad Autónoma del Estado de México, Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli

Resumen.

En este trabajo se estudió el Convenio GEM-UAEM el cual pretende ofrecer educación media superior y superior, bajo criterio de igualdad, pertinencia y accesibilidad.El gobierno del Estado de México y la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), firmaron un convenio de colaboración para que los más de 18 mil alumnos egresados de secundarias y prepas, que cada año son rechazados de las universidades, sean absorbidos por tecnológicos, institutos y otras universidades, como la del Bicentenario, pertenecientes al sistema oficial.La firma del convenio significa una "segunda oportunidad" para los alumnos de nivel medio superior y de licenciatura, que no alcanzan algún lugar, a los alumnos rechazados se les tomarán en cuenta sus trámites previos ante la UAEM, para poder ingresar a alguna institución estatal donde la educación

media superior es la mayor entidad con matricula del país. El convenio manejo la opción de un pase automático a educación superior y los egresados de bachillerato de planteles de control estatal cuentan con un promedio general mínimo de 9.5 a universidades y tecnológicos de estudios superiores de control estatal.Esto significa, al puntualizar que la educación es el principio más sublime de la libertad, de la democracia y del crecimiento sostenible, que permitirá que más de 10 mil alumnos tengan un lugar en el sistema educativo estatal, ya sin tener que hacer ningún trámite o entregar otro documento.Para lo cual se llevó a cabo la gestión educativa, para beneficio de los estudiantes y que puedan continuar con una educación superior.

Palabras claves: convenio, segunda oportunidad, ingreso.

Abstract

In this work the GEM-UAEM Convention which aims to offer higher and higher secondary education, low standard of equality, relevance and accessibility was studied.The government of the State of Mexico and the Autonomous University of the State of Mexico (UAEM) signed a collaboration agreement for the more than 18,000 alumni of secondary and high schools, which each year are rejected from universities, they are absorbed by technology , institutes and other universities, such as the Bicentennial, belonging to the official system.The agreement means a "second chance" for students in upper secondary and undergraduate, who do not reach somewhere, the rejected students are taken into account their preparatory work before the UAEM, to enter a state institution where upper secondary education is the largest company enrolls in the country.The agreement management the option of an automatic pass to higher education and high school graduates of state control of schools have a minimum GPA of 9.5 to universities and higher education technological state control.This means, to point out that education is the most sublime principle of freedom, democracy and sustainable growth which will allow more than 10 thousand students have a place in the state education system, without having to fill out any paperwork or deliver another document.

For which it was conducted educational management for the benefit of students and they can continue with higher education.

Keywords: agreement, second chance, income.

Introducción

La presente investigación se refiere a la iniciativa de ley denominada Propuesta de Reformas y Adiciones a la Ley de Educación, que permitirá a los alumnos aplazados de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), y de otras universidades que no encuentren lugar, podrán ingresar a los planteles públicos del Estado de México.

La característica principal de esta investigación es signar junto con el rector de la UAEM Jorge Olvera García, por quinta vez consecutiva en ciclos escolares, el Acuerdo Estratégico por la Educación Media Superior y Superior, el mandatario estatal refirió que los alumnos que presentaron su examen de admisión para la preparatoria y licenciatura y por razones de espacio no tuvieron cabida en las universidades y preparatorias del sector estatal, así como de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), del Politécnico, de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), la entidad dijo, "los habrá de recibir con los brazos abiertos".

Para analizar esta problemática es necesario identificar las causas por la que muchos alumnos se quedan sin un lugar para continuar sus estudios de nivel superior.

Lamentablemente la indolencia del Estado mexicano es la génesis de que año con año decenas de miles de jóvenes no puedan ingresar a instituciones públicas de educación superior en el Distrito Federal y Estado de Mexico. Desde hace más de 40 años ninguna administración federal ha creado una nueva universidad de calidad en el área metropolitana de la ciudad de México. Por lo contrario, se ha favorecido la aparición de instituciones privadas en teoría baratas, pero de muy mala calidad, que significan un gran negocio, señalaron especialistas en temas de educación superior.

Así mismo que jóvenes que deciden continuar sus estudios superiores ingresen a escuelas particulares y con el paso de los semestres deserten de su sueño educativo, ya que los niveles económicos que les piden son demasiados y muchas veces no se cuentan con los ingresos suficientes.

Metodología

La investigación fue la realización de encuestas que nos muestran la cantidad de alumnos que realizan su examen de admisión, los egresados de bachillerato de cuatro estados del centro del país, que no se quedaron en su primera opción, recibirán apoyos mensuales para continuar con sus estudios de licenciatura, anunció la Secretaría de Educación

Pública (SEP). La SEP y cuatro estados ofrecerán espacios en instituciones públicas y privadas; darán apoyos y cuotas preferenciales.

Con el objetivo de que los egresados de bachillerato no se queden sin lugar en alguna universidad, la Secretaría de Educación Pública (SEP), junto con el Estado de México, Hidalgo, Morelos y la Ciudad de México, ofrecerán 463 mil 459 espacios en universidades públicas y privadas para 341 mil 473 egresados de esas cuatro entidades.

A los jóvenes que no logran ingresar a la universidad, los medios de comunicación suelen nombrarlos rechazados, este término se ha hecho extensivo y se llega a utilizar en distintos ámbitos sociales; incluso hay quienes llegan a asumirse como tales. Asimismo, a estos jóvenes se les llega a reconocer como excluidos, tal como apela el propio Movimiento de Aspirantes Excluidos de la Educación Superior.

Los jóvenes que al no ser aceptados, buscan otras opciones y su espectro de posibilidades es más amplio e incluso, contemplan además de otras universidades públicas, a las universidades privadas como una opción para continuar con su formación. Desde este mosaico socialmente heterogéneo de los jóvenes, los procesos de ingreso a la educación superior, ponen al descubierto mecanismos de selectividad social, ya que si bien, el concurso de selección se basa en un examen de conocimientos, en donde se pide una puntuación como límite para ser aceptados.

Por tal motivo se firma un convenio en donde se solicita que aquellas alumnos que no fueron aceptados en las escuelas autónomas (UNAM, UAEM, UAM e IPN), el cual es aceptado por la UAEM.

Desarrollo del tema

Más allá de esto, los expertos coinciden en que la situación de los aspirantes rechazados es un tema que las autoridades deben atender con urgencia antes de que tenga consecuencias negativas de gran alcance, no solamente para la Ciudad de México sino para todo el país.

Algunas de las expresiones más comunes del descontento de estos jóvenes son las protestas que convocan eventualmente, con el propósito de exigir la apertura de más espacios en las instituciones públicas de educación superior. Frente a ello, instituciones como el IPN y las escuelas a cargo del Gobierno capitalino han accedido a abrir más lugares en sus aulas.

Recientemente, la secretaria de Educación local, Alejandra Barrales, anunció que este año se podrá recibir a alrededor de 20 mil 500 rechazados, en el marco del programa Educación Por Ti.

No obstante, especialistas como Roberto Rodríguez consideran que los efectos negativos pueden ser más profundos que marchas en las calles. Uno de ellos advierte es la potencial fuga de talentos: que personas busquen estudiar e instalarse en otros países, si consideran que en México no encontrarán oportunidades de desarrollo. A su vez, esto afectaría la productividad y el crecimiento nacional.

Para enfrentar estos problemas, dice, algunas alternativas son que las autoridades amplíen la oferta educativa y fortalezcan las tareas de orientación vocacional, como se ha hecho en países latinoamericanos, por ejemplo, Argentina y Uruguay.

Otros especialistas mencionan también que los gobiernos, junto con investigadores y las propias universidades, deben analizar qué tanto crecerá la demanda de educación superior en las próximas décadas, para vincularla con las necesidades de desarrollo del país y diseñar una estrategia sostenible para brindar espacios a los jóvenes.

De acuerdo a estudios realizados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), indican que los adultos con niveles educativos más altos, tienen más probabilidades de tener un empleo que los adultos con menos educación, de ahí la importancia de impulsar este tipo de acciones que se emprenden con la universidad del estado.

Para lo cual es una situación alarmante, de la cual el gobierno debe de tomar decisiones urgentes, y es por eso que desde el 2012 se firma un convenio con la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) en donde todos aquellos que hicieron exámenes para nuestra institución, la Autónoma del Estado de México, tienen un lugar desde hace cinco años desde que el gobernador inició su administración; eso habla de la importancia que le da el gobierno del Estado de la educación".

Con este programa se pretende que ningún joven se quede sin un lugar en una institución educativa superior, en el cual se brindara apoyo de becas y computadoras, no descartando a aquellos alumnos con necesidades especiales que necesitan una Educación Especial; apoyo e infraestructura de las escuelas; atención a la salud de los estudiantes; entrega de tarjetas La Efectiva; computadoras laptops a alumnos con mejores promedios; apoyos a

mamás de trillizos y a jefas de familia, entre otros

El gobernador Eruviel Ávila Villegas, firmó una iniciativa de ley de Educación, que permitirá a los alumnos aplazados que no encuentren lugar, la oportunidad de ingresar a los planteles públicos del Estado de México. Para lo que firma un convenio con el rector Jorge Olvera García, donde signaron la firma del Convenio por la educación Media Superior y Superior para el ciclo escolar 2016-2017, mediante el cual se garantiza que aquellos alumnos que no obtengan un lugar en el concurso de ingreso de la Autónoma mexiquense, tendrán la oportunidad de continuar su preparación en una de las 40 instituciones del sector educativo estatal.

Ávila Villegas explicó que los alumnos beneficiados a través de este acuerdo, no tendrán que realizar examen para poder inscribirse en los 405 planteles estatales que participan en este convenio, y los expedientes correspondientes para llevar a cabo este procedimiento serán los mismos que utilizaron en sus trámites para su examen de ingreso a la UAEM.

El rector de la máxima casa de estudios de la entidad afirmó que el trabajo de colaboración entre la Universidad y el Gobierno del Estado de México, implementado desde hace 5 años, ha permitido evitar que muchos jóvenes abandonen la idea de continuar sus estudios y que dicho convenio fue el primero de esta naturaleza que se emprendió a nivel nacional.

Con el objetivo de que ningún joven trunque su sueño de estudiar una carrera universitaria, que todos tengan la posibilidad de prepararse, formarse y ser personas de bien que aporten a la sociedad, el gobernador del Estado de México, Eruviel Ávila Villegas, y el rector de la Universidad Autónoma del Estado de México, Jorge Olvera García, firmaron el Convenio GEM-UAEM por la Educación Media Superior y Superior para el Ciclo Escolar 2016-2017.

En la Unidad Deportiva Municipal de Ixtapan de la Sal, donde se dieron cita estudiantes de más de 15 municipios de la entidad para testificar la firma del acuerdo, Ávila Villegas reconoció en el rector de la UAEM a un hombre comprometido con la educación. Destacó la importancia de impulsar acciones coordinadas que brinden a los jóvenes que por alguna razón, no fueron seleccionados para estudiar en la Autónoma mexiquense, la oportunidad de continuar con sus estudios en el sistema estatal, donde son bienvenidos.

Acompañado por el secretario de Educación del Estado de México, Simón Villar Martínez; el delegado de la SEP en el Estado de México, Guillermo Legorreta Martínez, y la diputada federal Olga María Esquivel Hernández, Eruviel Ávila Villegas informó que

este acuerdo es extensivo a quienes presentaron exámenes en la Universidad Nacional Autónoma de México, el Instituto Politécnico Nacional y la Universidad Autónoma Metropolitana; “las escuelas estatales, con un gran prestigio y reconocimiento por parte de la Secretaría de Educación Pública, habrán de recibirlos, porque todos tienen derecho a estudiar, a prepararse y a formarse”.

Lo que se pretende es tener solidaridad con los jóvenes; gracias, desde hace cinco años, en el inicio de su administración, todos aquellos que hicieron examen de ingreso a la Autónoma mexiquense tienen un lugar garantizado para continuar sus estudios.

Se hace referencia que cerca de 30 mil alumnos que no han resultado seleccionados para realizar estudios en la Máxima Casa de Estudios mexiquense han tenido cabida en los más de 280 programas educativos que oferta el sistema estatal, lo cual da cuenta de la importancia que tiene la educación para el Gobierno del Estado de México.

Al puntualizar que la educación es el principio más sublime de la libertad, de la democracia y del crecimiento sostenible, Olvera García agradeció al gobernador Ávila Villegas la signa de este acuerdo estratégico, que permitirá que más de 10 mil alumnos tengan un lugar en el sistema educativo estatal, ya sin tener que hacer ningún trámite o entregar otro documento.

Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos, consideramos que el debate en torno a la desigualdad educativa sigue vigente mientras miles de jóvenes no encuentren un lugar en el sistema educativo. Si bien, son válidos los argumentos de quienes consideran que el espacio escolar puede tener un peso importante para atenuar las diferencias sociales, consideramos que para el caso del ingreso, tienen un gran peso los factores socioeconómicos y que los mecanismos de selectividad tienen como resultado el ingreso de quienes cuentan con una mejor posición económica. Pero se hace una gran labor apoyando a aquellos jóvenes que son el futuro del país.

Que el gobierno atienda sus necesidades es de suma importancia ya que mientras màs jóvenes preparados haya mejor resultados se tendrán en un futuro, tanto para los jóvenes como para el país.

Bibliografía

México 2014 D.R. 2014, Centro de Investigación para el Desarrollo, A.C. (CIDAC) Jaime Balmes No. 11 Edificio D, 2o. piso Col. Los Morales Polanco, 11510 México, D.F. Recuperado el 12 de agosto del 2016.

http://cidac.org/esp/uploads/1/encuesta_competencias_profesionales_270214.pdf

Karsz, Saul (coord.), 2004, La exclusión: bordeando sus fronteras. Defini- ciones y matices. Barcelona, Paidós. Recuperado 12 de agosto del 2016.

http://www.culturayrs.org.mx/revista/num12/Guzman_12.pdf

http://www.jornada.unam.mx/2015/03/31/sociedad/032n1soc

http://www.eluniversaledomex.mx/home/nota29955.html

FORMACIÓN DOCENTE, ÉTICA Y JUSTICIA SOCIAL

Alejandro Cervantes Franco
Maestro en Ciencias de la Educación
alexcf_alexcf@yahoo.com.mx
Centro de Maestros 1519 Zinacantepec, SEIEM.
Calle José López Portillo 110, Col. Emiliano Zapata, San Luis Mextepec, Zinacantepec, Estado de México. C.P. 50100

Rubén Quintana Colín
Licenciado en Planeación Territorial
rqc7878@gmail.com
Universidad Pedagógica Nacional, Unidad 151 Toluca
Mariano Salgado Esq. Libertad s/n, Ex Rancho Los Uribe, Santa Cruz Atzcapotzaltongo, Toluca, México. C.P. 50030

Felisa Yaerim López Botello
Doctora en Educación
fely_yaerim@hotmail.com
Facultad de Contaduría y Administración, Unidad Los Uribe, UAEMex
Av. Río Papaloapan s/n, Santa Cruz Atzcapotzaltongo
Toluca, Estado de México, C.P. 50030
Universidad Pedagógica Nacional, Unidad 151 Toluca
Mariano Salgado Esq. Libertad s/n, Ex Rancho Los Uribe, Santa Cruz Atzcapotzaltongo, Toluca, México. C.P. 50030

RESUMEN

A partir de la incorporación de la Sociología al ámbito educativo, ésta ha venido ganándose su lugar frente a procesos comprendidos anteriormente como exclusivamente como psicológicos.

La Psicopedagogía da cuenta de una forma de comprender el mundo de la Educación, concepción dominante durante todo el siglo XIX y gran parte del siglo XX; desde esta mirada de la realidad, el sujeto, independientemente de sus condiciones contextuales (económicas, políticas o culturales), es el único responsable de alcanzar o no su éxito educativo, ya que tiene, como cualquier otro, las capacidades intelectuales para ello. Esta es la base constructivista, o socio-constructivista, de la Psicopedagogía; en la cual se cuestiona al sujeto y no las condiciones materiales e ideológicas de la sociedad en la cual este sujeto está inserto; como reproduccionismo socio-cultural.

Otra posible mirada, que resulta alternativa desde la oficialidad reproductora del *status quo*, es la Pedagogía Crítica; en ella, de base materialista-histórica, no sólo se cuestiona el proceder pedagógico concreto de los sujetos, sino que también se discute con respecto a las condiciones económicas y políticas de su contexto socio-histórico. Con fundamento en los planteamientos de Marx sobre las sociedades capitalistas, filósofos y teóricos de la alteridad pedagógica colocan al hecho educativo como un potencial componente de emancipación del sujeto y de la transformación social; ello en virtud de que se concibe, primariamente, al hecho educativo como un hecho fundamentalmente político; mismo que se concretiza en el quehacer objetivo de los sujetos educativos. Son estas premisas lo que sustenta la tesis del presente trabajo: es viable una alteridad pedagógica de la formación docente.

Palabras clave: Alteridad pedagógica, Pedagogía Crítica, Formación docente.

ABSTRACT

Since the incorporation of the Sociology to education, it has been earning its place in front of processes thought previously as exclusively as psychological.

The Educational Psychology gives an account of a way of understanding the world of education, dominant conception throughout the nineteenth century and for much of the twentieth century; from this vision of the reality, the subject, regardless of its contextual

conditions (economic, political or cultural), is the only responsible for achieving or not its educational success, because it has, like any other, the intellectual capabilities to do so. This is the basis constructivist, or socio-constructivist, of the Educational Psychology; in which questions to the subject and not the material conditions and ideological society in which this subject is inserted; as re-production socio-cultural.

Another possible gaze, that is alternative from the officiality of reproduction *status quo*, is the Critical Pedagogy; in it, materialistic-historical basis, not only is questioned the particular pedagogical proceed of the subject, but that will also be discussed with regard to the economic conditions and policies of its socio-historical context. On the basis of the approaches of Marx on capitalist societies, philosophers and theoreticians of the pedagogical otherness placed at the educational fact as a potential component of emancipation of the subject and of the social transformation; by virtue of that is conceived primarily to educational fact as a fundamentally political fact; same that is concretized in the work objective of the subject of education. These are the premises which sustain the thesis of this work: it is feasible to a pedagogical otherness of the teacher training.

Key Words: Pedagogical otherness, Critical Pedagogy, Teacher training.

INTRODUCCIÓN

En las sociedades capitalistas del mundo del siglo XXI, de base neoliberal, la formación docente escolarizada como mecanismo social del orden, de la libertad y la justicia, ha quedado en deuda, incluso se ha convertido en una nueva aporía de éstas mismas premisas que le dieron origen. La alteridad pedagógica, no obstante, se vislumbra como una posibilidad real, como proyecto de futuro, para alcanzar los ideales democratizadores que prometió la Ilustración.

La Pedagogía Crítica constituye un viraje viable hacia la citada alteridad pedagógica; por lo que es fundamental la revisión de las contribuciones que en esta dirección aportan Paulo Freire (1921-1997), Michel Apple (1942-), Henry Giroux (1943-) y Shirley Grundy (1947-2010).

Con Paulo Freire, como filósofo del quehacer pedagógico, a mediados de los 60 se comienza a acuñar el concepto de Pedagogía Crítica[4]. Friere sostiene que la educación

[4] Aunque ya hay ciertas luces en esta dirección en los *Cuadernos de la cárcel*, de Gramsci, a mediados de los años 30.

debe de llegar a todas las esferas del conglomerado social, pues es ésta el recurso por medio del cual el Hombre puede alcanzar su verdadera liberación: el romper las cadenas de su propia ignorancia, para así transitar hacia condiciones socio-materiales más justas. Por lo cual, Friere requiere un tratamiento especial, en cuanto a los distintos tipos de educación que él postula.

Michael Appel propone el pensar a las escuelas como espacios democráticos, donde libremente se libere la esencialidad humana de los estudiantes. Henry Giroux plantea, más allá de las modas curriculares, revisar el quehacer educativo desde la mirada de los destinatarios últimos de ésta: los estudiantes. Mientras Shirley Grundy, con base en los intereses constitutivos sobre el conocimiento, enunciados por Habermas (1990), reflexiona sobre las condiciones curriculares, con un debate en lo que refiere al *currículum* mismo: como producto, ligado el interés técnico; como práctica, al interés práctico; y como *praxis*, al interés emancipador.

Por otro lado, se conjetura en razón de la Universidad moderna, sus alcances y limitaciones; comprendida ésta como bien público y como patrimonio cultural de la humanidad, y de la sociedad en la que está inserta. Esto con la intención de poder construir sistemas referenciales, en tanto la formación docente que se tiene y la deseable, como un proceso formativo socialmente responsable. Por último se abordan los conceptos de otredad y de reconocimiento (del Otro), como principios filosóficos de una formación docente socialmente responsable.

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es fundamentalmente una reflexión teorético-filosófica de los fines mismos del proceso educativo (personal y/o social); en donde se ponen en cuestionamiento las distintas orientaciones de la educación, resaltando en dichas intencionalidades formativas al destinatario de dicho proceso formativo: el sujeto de formación.

EMANCIPACIÓN Y PEDAGOGÍA CRÍTICA

Con la intención de concretizar este posicionamiento teórico-filosófico en la formación docente, se hace uso de los autores antes mencionados, de la denominada Pedagogía Crítica; pues son consecuentes, desde la Teoría Crítica de la Sociedad, con la alteridad de

la formación docente escolarizada.

La formación docente es comprendida, entonces, como el producto de las interacciones intersubjetivas que acontecen en el aula; no obstante, este hacer formativo, que se implica (Habermas, 1999, p. 24), puede pensarse en dos vertientes[5]: como simple escolarización-credencialización, basada en la meritocracia; o como un proceso de humanización de los sujetos insertos en dicho proceso de formación.

En este sentido, la *praxis* de la formación docente, ese *know how* y *know that*, es tomada desde la mirada de Marx, en la cual, dice Habermas (1993):

> Marx pone en conexión la modernización de la sociedad con una utilización cada vez más efectiva de los recursos naturales y con un despliegue cada vez más intensivo de una red global de tráfico y comunicación social. Este desencadenamiento de las fuerzas productivas ha de hacerse derivar también de un principio de la modernidad, que para Marx se funda más bien en la *praxis* del sujeto productor que en la reflexión del sujeto cognoscente[6] (p. 84).

O sea, la *praxis* de la formación docente está ligada al trabajo concreto del Hombre en relación dialéctica con la realidad social que habita, pero bajo una colocación material, por lo tanto económica y política. Orientación filosófica que es retomada en Brasil por Paulo Freire, a mediados de los 60, y en Australia por Shirley Grundy, durante las décadas de los 80 y 90.

Freire (1972, citado en Grundy, 1998, p. 19) sostiene que "toda práctica educativa supone un concepto de Hombre y de mundo", lo que da cuenta de una connotación ético-política del proceso educativo. Appel, por su parte, refiere al accionar los hilos necesarios para la potenciación de escuelas democráticas, como espacios para la alteridad pedagógica. Mientras Giroux contextúa a la *praxis* revolucionaria del quehacer docente dentro de la cultura posmoderna del siglo XXI[7]; ello independiente de que Habermas (1989, p. 133 y ss., citado en Casullo, pp. 131-144) la concibe como un escenario neoconservador.

[5] Lo que coincide exactamente con el planteamiento de Horkheimer (2003, pp. 223-232) cuando refiere que sólo hay dos formas de concebir la ciencia: como Teoría Tradicional o como Teoría Crítica.

[6] Con lo que Marx se distancia del idealismo alemán que dominaba el pensamiento filosófico de su tiempo, criticando así las posturas esencialistas de Kant y Hegel.

[7] Aunque a diferencia de Giroux, no se considera a la posmodernidad como la época del siglo XXI, sino al siglo XX como un espacio temporal más de la modernidad como concepto; claro que con sus connotaciones sociales específicas. Por lo que no habría que hacer referencia a una cultura posmoderna, sino a una cultura moderna propia del siglo XXI.

Grundy (1998) por su parte, con base en la propuesta habermasiana relativa a tres intereses sobre el conocimiento: técnico, práctico y emancipador[8], extrapola éstos intereses a la estructura curricular; por lo que en su planteamiento coloca tres tipos de percepciones curriculares: un *currículum* visto como producto (interés técnico), un currículum concebido como práctica (interés práctico) y un currículum pensado como *praxis* (interés emancipador). Lo cual es retomado en razón de que es justamente en la estructura curricular en donde se objetiva en la realidad cotidiana el concepto de formación docente que cada sujeto tiene.

Esta mirada alternativa de la realidad educativa es la que gesta la corriente de la *praxis* (filosofía y teoría en acción) conocida como Pedagogía Crítica; así:

> La pedagogía crítica es una opción que facilita el trabajo escolar en función del reconocimiento del sujeto como agente de cambio social. Es un espacio conceptual en el que los problemas individuales o colectivos toman vigencia para ser analizados a la luz de la teoría y de la práctica; es la posibilidad de humanizar la educación (Ramírez, 2008, p. 118).

Es esta tensión liberal/liberadora la que define el tipo de pedagogía y de formación docente; concepciones puestas aquí a debate. En este contexto de ideas, es preciso diferir claramente entre una pedagogía reproduccionista y una pedagógica revolucionaria; o sea, es necesario presentar a la Pedagógica Crítica como un caso especial de la Teoría Crítica de la sociedad, como una apuesta ético-política a la transformación social desde las aulas, la cual pone en entre dicho el decir único al proceso formativo basado en la coacción entre los sujetos de la formación.

El concepto de Pedagogía Crítica

La génesis del concepto de Pedagogía Crítica se remonta a los teóricos marxistas de principios del siglo XX, entre ellos Antonio Gramsci; quienes consideran que todo acto educativo es primeramente un acto político, que cualquier quehacer pedagógico tiene detrás y debajo de sí una connotación ideológica; por lo que una práctica educativa acrítica, equivale a favorecer la reproducción *per s*e del *statu quo*, a un reforzamiento de la cultura hegemónica, lo que convierte a los intelectuales que siguen este proceder en "orgánicos" del poder dominante; empero, una *praxis* pedagógica revolucionaria, da

[8] Cfr. *Conocimiento e interés*, de Habermas.

ocasión a la emergencia de la consciencia social de las clases proletarias. En este sentido,

> (...) la filosofía de la *praxis*, en sus más grandes teóricos modernos, era elaborada en el mismo sentido y revalorado precisamente de forma sistemática el momento de la «hegemonía» o de la dirección cultural en oposición a las concepciones mecanicistas y fatalistas del economismo. Se ha llegado incluso a afirmar que el rasgo esencial de la moderna filosofía de la *praxis* la constituye precisamente el concepto histórico-político de «hegemonía» (Gramsci, 1995, p. 49).

Con lo que resalta el hacer concreto de los sujetos como proceso transformador de su realidad cotidiana, lo cual es sustancial en lo que respecta a la práctica pedagógica; además, "la relación entre filosofía «superior» y sentido común está asegurada por la «política», del mismo modo que está asegurada también por la política la relación entre el catolicismo de los intelectuales y el de los simples" (Gramsci, 1995, p. 77). Es en este sentido que "la posición de la filosofía de la *praxis* es antitética a la católica[9]: la filosofía de la *praxis* no tiende a mantener a los simples en su filosofía del sentido común, sino a conducirles, en cambio, a una concepción superior de la vida" (Gramsci, 1995, p. 78).

Lo que establece *per se*, una función social de la *praxis*; y por ende, de la escuela, de la educación y de la formación docente… Es en este sentido que la formación docente más que un bien privado y propio del sujeto; es una responsabilidad con el Otro y con la sociedad de la que forma parte el sujeto en mención.

Freire y la Pedagogía Crítica

Freire (1972), a todo lo largo de su trabajo filosófico del quehacer educativo, acuña y desarrolla dos conceptos principalmente: educación bancaría y educación liberadora (o para la emancipación). En la primera, según el autor, al estudiante se le "deposita" una serie de saberes (hegemónicos) por medio de la escuela; en la segunda, más allá de las fronteras físicas (e ideológicas) de la institución educativa, el conocimiento es compartido dialógicamente y de manera solidaria entre maestro y aprendiz, con la intención de hacer emerger la consciencia (reflexiva) del segundo.

En este sentido, es el saber pedagógico el que se convierte en la *praxis* misma, revolucionaria, para la emancipación de las clases proletarias; comprendiendo al propio

[9] Filosofía hegemónica en la Italia de Gramsci.

conocimiento como el cimento y recurso de la liberación humana, para alcanzar su humanidad; o sea, se compromete al conocimiento con la humanización del Hombre. Es aquí necesario referir la importante obra humanística de Freire con respecto al pensar el fenómeno educativo.

Los aportes pedagógicos de Appel, Giroux y Grundy

Para Appel (1986), "como institución, la escuela proporciona unas áreas excesivamente interesantes, política y económicamente poderosas, para la investigación de los mecanismos de distribución cultural de una sociedad" (p. 41). Ello en razón de que concibe a ésta como la institución social por medio de la cual se legitima y reproduce la estructura jerárquica y de clases de las sociedades capitalistas. En este sentido "uno de los puntos más importantes de enfrentamiento entre los educadores progresistas fue el problema del adoctrinamiento" (Appel, 1986, p. 44); aunque cabría refutarle al autor sobre el tiempo verbal que utiliza, pues no "fue" el problema del adoctrinamiento, sino que lo "es".

Más aún, las escuelas como instituciones culturales[10], y de culturización, colocan en el centro de sus interés el logro académico de los estudiantes; no obstante, "el lenguaje del aprendizaje tiende a ser apolítico y ahistórico, ocultando así el complejo nexo de poder político y económico y los recursos que subyacen tras una gran parte de la selección y organización del currículo" (Appel, 1986, p. 45). Así, al anteponer, sobre cualquiera otra cosa, el logro académico (de base psicológica) de los sujetos, los grupos, las escuelas, se desconoce las condiciones materiales que se encuentran por debajo de dichos logros académicos; omitiendo con ello las desigualdades sociales, económicas y culturales de dichos sujetos, grupos y escuelas… Bajo esta lógica se olvida una función sustancial de la educación como proceso humanizante y emancipador, pues:

> La tradición de la sociabilización, aunque penetre a su manera, se centra en el consenso social y en los paralelos que existen entre los «valores dados» de una colectividad más amplia y las instituciones educativas. Por tanto, ignora en gran medida el contexto político y económico en el que funcionan esos valores sociales y mediante el cual ciertas series de valores sociales se convierten en los valores dominantes (p. 47).

[10] Concepto propiamente appeliano.

En este sentido, según Appel, la escuela se convierte en la depositaria de los valores burgueses que han de reproducirse culturalmente para orientar una eficiente reproducción social, ya que "así como nuestras instituciones económicas dominantes están estructuradas para que los que heredan o tienen ya capital económico mejoren, de igual modo funciona el capital cultural" (Appel, 1986, p. 50).

El Sistema para reproducirse, en tanto que proclive de los Estado-Nación capitalistas, requiere de las instituciones sociales que lo posibiliten[11]; es por ello que la escuela y los conocimientos que en ella se despliegan cobran sustancial importancia en los intereses políticos y económicos de clase; o sea, el conocimiento formal e informal se utiliza como un filtro complejo para procesar personas, a menudo por clases; y al mismo tiempo, se enseñan diferente valores y disposiciones de las poblaciones escolares diferentes, frecuentemente también por clases (y sexo y raza)" (Appel, 1986, pp. 50-51).

Coincidiendo con Althusser, Appel coloca a la escuela como un aparato ideológico del Estado, y al currículum como el dispositivo para la reproducción cultural de la sociedad (al igual que como lo hiciera Bourdieu). Retomando la tesis bourdieana, Appel afirma que "si se quiere entender cómo trabajan en conjunto las formas culturales y las económico-políticas, tendremos que pensar en ambas como en aspectos de capital" (p. 53).

Los currículos son seleccionados, entonces, como capitales culturales, con base en los intereses técnicos que le son útiles a la producción, y por lo tanto a la distribución de los capitales económicos; en este sentido, los capitales culturales tienden a reproducir los capitales económicos; sirviendo de un eficiente mecanismo de reproducción social… Actualmente podemos evidenciar este fenómeno en cuanto la currícula nacional privilegia los conocimientos técnicos del cómputo y el inglés; pues al cambiar los modos de producción de los bienes industriales (siglo XX) a los servicios profesionales (siglo XXI), éstos conocimientos técnicos, como capital cultural, rentabilizan la producción del capital económico de los poseedores de los citados nuevos modos de producción capitalista[12].

Más aún, en las sociedades capitalistas el conocimiento técnico, por su relación directa con la producción de capital económico, es concebido como *conocimiento de alto*

[11] El marxista italiano Luis Althusser refiere a estas instituciones reproductoras del *statu quo* como *aparatos ideológicos del Estado*.

[12] Para México el caso de los servicios de telecomunicaciones es un ejemplo claro de estos nuevos modos de producción de capital económico, como consecuencia del cambio en el capital cultural (burgués, obviamente) de la población.

estatu; además, "cuando [en la escuela] se utiliza el conocimiento técnico es más sencillo estratificar a los individuos de acuerdo con «criterios académicos»" (p. 57). Por ello mismo, "el contenido cultural (el conocimiento legitimado o de alto estatu) se utiliza como dispositivo o filtro para la estratificación económica, mejorando de este modo la expansión continua del conocimiento técnico" (p. 57).

Por desgracia, con respecto a los valores de lo propiamente humano: solidaridad, respeto, empatía, "en las sociedades industriales desarrolladas, lenguaje técnico y científico tienen más legitimidad (alto estatu) que el lenguaje ético" (Appel, 1986, p. 58). Sin embargo, se sostiene que son justamente las escuelas democráticas, como ***rendijas*** de los Mundos de la Vida no colonizados por el Sistema, las que puede favorecer la reivindicación valoral del Hombre en tanto ser humano.

Por otro lado, Giroux (1994) establece la controversia existente entre la escuela moderna y los estudiantes posmodernos; por lo que encuentra una ruptura no sólo semántica, sino también pragmática de los discursos entre una y los otros; pues afirma que "contra la indeterminación, la fragmentación y el escepticismo de la era posmoderna, las grandes narrativas de la modernidad, especialmente del marxismo y el liberalismo, han sido recuperadas como discursos opuestos" (Giroux, 1994, p. 101). Asimismo, establece una vinculación entre el discurso posmoderno, la vaciedad y las TIC[13] (como una extensión de las *mass-media*); como un precepto de una no-identidad juvenil…

En este mismo sentido asegura que "debe buscarse una aproximación más productiva, entender cómo las ideas postmodernas centrales clarifican que el poder es producido y extendido a través de las prácticas culturales que movilizan relaciones múltiples de subordinación" (Giroux, 1994, p. 104). No obstante, se sostiene que el debate sobre lo postmoderno es más ideológico que teórico, y en lo tocante a la escuela, más colonizante/no-colonizante que pedagógico[14]… Por ello, "el objetivo de los educadores críticos se encuentra en entender el pensamiento postmoderno como parte de un más amplio proyecto pedagógico que asegura la primacía de la política mientras «simultáneamente» se une a los aspectos más progresivos de la modernidad" (Giroux,

[13] Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Como lo son las redes de computadoras, el Internet, los *smartphones* y las redes sociales.

[14] Pues se reitera que se ha asumido en este trabajo la tesis de Habermas en relación con la modernidad, comprendiendo a ésta no un recorte espacio-temporal, sino como un proyecto cultural inacabado; por lo que la posmodernidad solamente se concibe, esa sí, como un recorte espacio-temporal de la modernidad (como neo-modernización societal).

1994, p. 106).

No obstante, es preciso comprender que más que a una pedagogía postmoderna, se tiene que hacer referencia a una pedagogía de la modernidad en el siglo XXI; donde ciertamente las condiciones sociales de los sujetos del proceso educativo son diferentes a las acontecidas en las sociedades del bienestar social de los 70. Esta nueva condición contextual es la que resalta en razón de que "como instituciones básicamente modernas, las escuelas públicas tienen gran relevancia en las tecnologías morales, políticas y sociales que legitiman una duradera fe en las tradición cartesiana de la racionalidad, el progreso y la historia" (Giroux, 1994, p. 107). Por lo que "el conocimiento y la autoridad en los currículos escolares están organizados no para eliminar las diferencias sino para regularlas mediante divisiones de trabajo social y cultural" (Giroux, 1994, p. 107).

Las diferencias sociales, culturales, idiosincráticas, quedan objetivadas en el *currículum*, en quienes le dan vida a éste y en su formación docente; ya sea para lograr los fines del Sistema o para superarlo, ya que:

> Lo que los educadores necesitan hacer es convertir lo pedagógico en más político, señalando las condiciones a través de las cuales educan cómo el significado del aprendizaje para una generación que está experimentando la vida en un sentido completamente diferente de las representaciones ofrecidas por las versiones modernas de la escuela (Giroux, 1994, pp. 119-120).

He aquí la muerte del Dios nitzcheniano y el implícito adiós a los metadiscursos que dominaron y colonizaron el Mundo de la Vida, tanto en la edad media con Dios, como en la época moderna con la nueva diosa, la razón; por lo que se necesita abrir nuevos metadiscursos pedagógicos que posibiliten volver a la esencia humanista de la formación docente. En este sentido:

> La pedagogía como práctica cultural crítica necesita abrir nuevos espacios institucionales en los que los estudiantes [de la formación docente] puedan experimentar y definir qué significa ser productores culturales, capaces de leer textos diferentes y producirlos, de emprender y abandonar discursos teóricos, pero sin perder nunca de vista la necesidad de teorizar por sí mismos (Giroux, 1994, p. 122).

Aquí se encuentra, pues, una relación bidireccional, dialógica y dialéctica, entre los aprendizajes curriculares, el poder y los contextos concretos en donde se desarrollan los sujetos; relación tricotómica que da cuenta a su vez de una relación puente que le

subviene: entre la racionalidad instrumental, la escuela (como espacio cultural) y la racionalidad comunicativa… En este sentido, "la autoridad está ligada a la autocrítica y se convierte en una práctica ética y política a través de la cual los [docentes-] estudiantes pasan a ser responsables de ellos mismos y de los demás" (Giroux, 1994, p. 123).

Por último, el propósito de hacer aparecer la propuesta de Grundy con respecto a los intereses sobre el conocimiento, objetivados en la estructura curricular, es referenciar cómo estos intereses constitutivos objetivan, igualmente, las perspectivas que con respecto a la formación docente guardan los sujetos implicados en dicho proceso formativo.

En este sentido, dice Grundy (1998, p. 19): "el *currículum* no es un concepto, sino un constructo social"; al igual que lo es la mirada que respecto a la formación docente tienen los sujetos; o sea, "la formación [docente es comprendida], como un marco amplio en el que se articulan como mirada, lo ético, lo estético y el saber, en las relaciones del sujeto con la cultura" (Meneses, 2015, p.16).

UNIVERSIDAD Y EMANCIPACIÓN

Los principios de la Ilustración son los cimientos filosóficos de la Universidad contemporánea; la razón, libre de prejuicios y coacción intelectual, es el eje fundamental de estos principios. Aunado a lo cual, con base en el pensamiento de Ortega y Gasset (2001, p. 4), la Universidad tiene la función social y la misión cultural de diseminar el conocimiento que en ella se gesta; por ende, es menester concebir nuevamente a ésta como el lugar propio para el pensar y la emergencia libre de la razón humana.

En este contexto de ideas, independientemente del origen de los recursos financieros que la sostengan, la Universidad tiene que recuperar su esencia última: ser pensada como un bien público, como el patrimonio cultural de la humanidad que reconfigura permanentemente a la modernidad social como un proyecto cultural inacabado.

No obstante, en los albores del Siglo XXI la Universidad responde a una de dos posibles lógicas: burocrático-administrativa (de racionalidad instrumental), o académico-pedagógica (de racionalidad comunicativa). En la primera lógica la propia Universidad se concibe como una institución de Estado, regulada por las normas, el poder y el dinero, apologetas todas de la modernización societal de las sociedades capitalistas; mientras que

en la segunda se piensa como el espacio consagrado a la razón y el conocimiento. Bajo la primera conceptualización de Universidad, el *currículum*, sin ser cuestionado, funge como el mecanismo por medio del cual se objetiva la reproducción cultural de clases y, por ende, la reproducción social de clases; mientras que con base en la segunda idea sobre la Universidad, el *currículum*, puesto a constante reflexión filosófico-pragmática, se convierte en el artífice de la revolución intelectual y de la emancipación del sujeto y su pensamiento.

O sea, es la concepción de cada sujeto con respecto a la lógica que define a la Universidad la que configura la enseñanza y el aprendizaje que en ella se accionan, ya como Mundo de la Vida colonizado por el Sistema y reproducción societal de la modernización[15], ya como las ***rendijas*** de la no-colonización y la emancipación social prometida por la modernidad[16] ilustrada, e inacabada.

Ciencia y Universidad

La historia de la propia Universidad como hoy la conocemos nace durante el Renacimiento al norte de Italia, con el principal propósito de abaratar la formación de los estudiantes, pues hasta entonces el proceso de enseñanza-aprendizaje se lleva a cabo bajo el formato de uno-a-uno entre el maestro y el discípulo; pero, incluso, esta Universidad primigenia tenía ya por sí notorios rasgos alienantes. Incluso Nietzsche, desde su momento histórico, criticaba ya el tipo de formación (universitaria) que se impartía en el bachillerato alemán de su época. Lo califica de tecnisista y de que poco potenciaba en los estudiantes de pensamiento reflexivo, elemento sustancial del pensar filosófico (Nietzsche, 2000).

A partir de entonces la propia idea de Universidad se bifurca en dos sentidos: uno orientado al ensalzamiento de la imaginación humana y otro cuya directriz es la explicación de la realidad objetiva. En el primer caso se encuentran los conceptos de Universidad propuestos por Wilhelm von Humboldt (en Alemania) y John Henry Newman (en Inglaterra). Humboldt, colocando el énfasis en la ciencia y el conocimiento, impulsa la investigación dentro de la propia institución universitaria; mientras que

[15] Aporía de la modernidad por culpa de la racionalidad instrumental de las sociedades capitalistas basadas en el poder y el dinero.

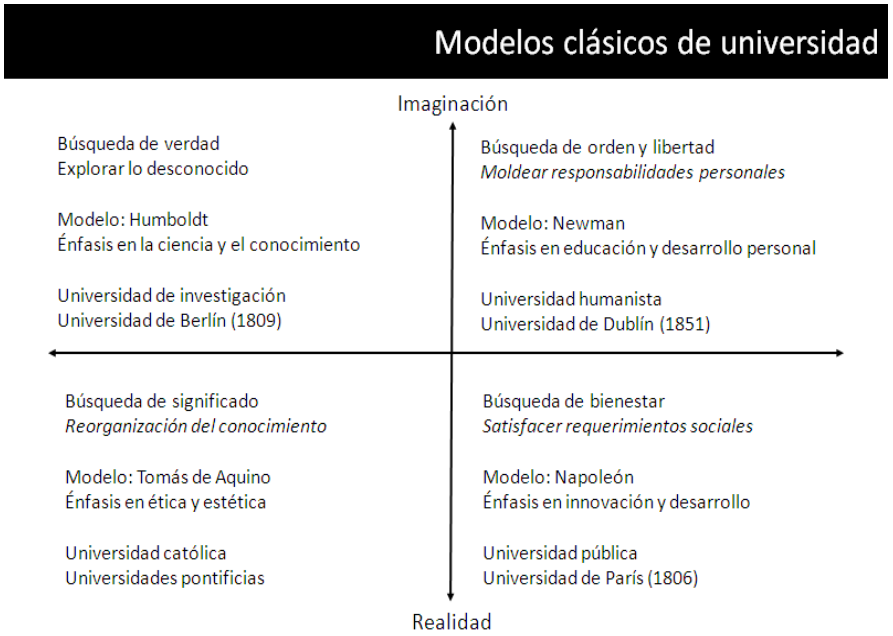
[16] Comprendida, en términos de Habermas (1989), como proyecto cultural siempre inacabado; o sea, en construcción humana permanente, basada en la racionalidad comunicativa.

Newman, debido a su orientación protestante, focaliza la atención de la Universidad en la educación y el desarrollo personal de los estudiantes. En el segundo caso se encuentran tanto las Universidades pontificias, de origen jesuita, como las napoleónicas; unas enfatizando la ética y la estética, y otras con énfasis en la innovación y el desarrollo.

En razón de su origen porfirista, y de la corriente francófona de ese momento histórico del país, la Universidad que se establece en México (por parte de Justo Sierra y de "los científicos") es justamente la napoleónica; de base positiva, donde la fundamentación universitaria es el servicio social de la propia Universidad, a través del Estado, o sea, se forman abogados y médicos con la finalidad de favorecer el bienestar público, pero siempre medido y mediado esto por el poder público del Estado (Ver figura 1) (Rodríguez, 2015).

Este recuento histórico-social permite visualizar el rumbo que siguen las Universidades mexicanas, modernas, del siglo XX y en su proyección hacia el XXI, para comprender cuál es el enfoque de la formación profesional en el país, en general y la formación docente, en particular.

Figura 1. - Distintos conceptos sobre la Universidad moderna occidental.



Fuente: Jón Torfi Jónasson (2008) *Inventing Tomorrow´s University*.

Colonización del Mundo de la Vida y *Praxis* emancipadora

Habermas (1986), al entrecomillar la palabra ideología en su libro titulado *Ciencia y técnica como "ideología"*, denota tanto la potencial fortaleza del estos saberes en virtud

de la razón humana, como su poder transformador de la realidad social concreta; sostienen que, "en la medida en que la ciencia y la técnica penetran en los ámbitos institucionales de la sociedad, transformando de este modo a las instituciones mismas, empiezan a desmoronarse las viejas legitimaciones" (p. 54). No obstante, los intereses constitutivos sobre el conocimiento hacen que estas viejas legitimaciones se conviertan en nuevas legitimaciones (Mundos de la Vida altamente colonizados por el Sistema) o en procesos emancipatorios (en ***rendijas*** de la no-colonización).

Las ***rendijas*** de la no-colonización, fortalecidas por los saberes científicos y tecnológicos, pero sobre todo por los filosóficos, constituyen los posibles lugares del bienestar social, como proceso de autonomía de los sujetos, y de libertad más allá de cualquier regulación normativa; pues, como asegura John Rawls: La libertad es lo que nos queda después de las normas (2006, p. 67). En este sentido las normas coaccionan el proceder libre del sujeto, cortan su imaginación y limitan su pensar y proceder cotidiano, dejando de lado el bien personal del sujeto, en razón del bien social de la sociedad en donde éste se desenvuelve; no obstante, este bien social en Rawls, como teórico liberal, no es más que un bien del control del Mundo de la Vida del sujeto por parte del Sistema; sin embargo, sus conceptos de norma y de libertad nos son útiles en tanto ejemplifican la tensión existente entre lo individual y lo social, entre lo privado y lo público, entre la libertad subjetiva y el control normativo por parte del Estado.

Reiterando, entonces, los saberes científicos y tecnológicos pueden ser usados por quienes tienen el control de los medios de producción, como elementos ideologizantes, o por los ideólogos revolucionarios, como recursos emancipadores para las ***rendijas*** de la no-colonización del Mundo de la Vida; o sea, como procesos formativos docentes orientados hacia la por y hacia la emancipación del Hombre.

CONCLUSIÓN

Es necesario criticar también a la Pedagogía Crítica, como praxis pedagógica; ya que fácilmente se puede convertir en lo que ella misma cuestiona, o sea, alienarse acríticamente y ahistóricamente, para convertirse en un discurso hegemónico más. La Teoría Crítica, precedente epistemológico de la Pedagogía Crítica, tiene su razón de ser en el criticar la realidad social, incluida ella misma, condición que hasta el momento no se ha trabajado teóricamente lo suficiente para la Pedagogía Crítica.

REFERENCIAS

Appel, M. (1986). *Ideología y currículum*. Madrid, España: Akal/Universitaria.

Casullo, N. (1989). *El debate de la Modernidad Pos-modernidad*. Buenos Aires, Argentina: Puntosur.

Freire, P. (1972). *Pedagogía del oprimido*. Buenos Aires, Argentina: Siglo XXI.

Giroux, H. (1994). Jóvenes, diferencia y educación posmoderna (pp. 97-128). En: *Nuevas perspectivas críticas en educación*. Barcelona, España: Paidós.

Gramsci, A. (1995). *La alternativa pedagógica*. Cuarta edición. México: Fontamara.

Grundy, S. (1998). *Producto o praxis del currículum* (Trad. P. Manzano). Madrid, España: Morata.

Habermas, J. (1986). *Teoría de la Acción Comunicativa II. Crítica de la razón funcionalista* (Trad. M. Jiménez). España: Taurus Humanidades.

Habermas, J. (1989). Modernidad: Un proyecto incompleto (pp. 131-144). En: Casullo, N. *El debate de la Modernidad Pos-modernidad* (Comp. N. Casullo). Buenos Aires, Argentina: Puntosur.

Habermas, J. (1990). *Conocimiento e interés* (Trad. M. Jiménez, J. Ivars y L. Santos). Buenos Aires, Argentina: Taurus.

Habermas, J. (1993). *El discurso filosófico de la modernidad* (Trad. M. Jiménez). Madrid, España: Taurus Humanidades.

Habermas, J. (1999). *Teoría de la Acción Comunicativa I. Racionalidad de la acción y racionalidad social* (Trad. M. Jiménez). España: Taurus-Santillana.

Meneses, G. (2015). *Formación y Pedagogía*. España: Lucerna Diogenis.

Nietzsche, F. (2000). *Sobre el porvenir de nuestras instituciones educativas*. Tusquets Editorial.Palma.

Ramírez, Roberto (2008). La pedagogía crítica. Una manera ética de generar procesos educativos. En *Folios*, Segunda época, No. 28, Segundo semestre de 2008 (pp. 108-119). Recuperado el 21 de abril de 2015, de http://www.scielo.org.co/pdf/folios/n28/n28a09

Rawls, J. (2006). *Teoría de la justicia*. México: FCE.

Rodríguez, R. (2015). Tomado del IX Curso interinstitucional del Seminario de Educación Superior (SES), de la UNAM; del 25 de septiembre de 2015.

LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA EN EL CONTEXTO DE LA INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA

Autores: MSc. Roberto Montero Aguilera; MSc. Lizmary Ricardo Herrera; Lic. Milena Hernández Rodríguez

Procedencia Laboral: Universidad de Holguín. Avenida XX aniversario plaza de la revolución. Holguín

E-mail: rmonteroa@vrea.uho.edu.cu; liz@vrea.uho.edu.cu.cu; milenah@vrea.uho.edu.cu

RESUMEN

La gestión del proceso de organización y el perfeccionamiento constante de las instituciones universitarias, se convierte en una vía de consolidación y desarrollo de las organizaciones de la educación universitaria. En la actualidad la bibliografía científica existente no es suficiente en lo que respecta a la estructuración de las organizaciones y dada las particularidades del proceso de integración de la educación superior, en la provincia de Holguín no se dispone de un procedimiento para identificar, formalizar, implementar y desarrollar la estructura organizativa de la nueva universidad holguinera. Por lo que la presente investigación tiene como objetivo diseñar un procedimiento para el perfeccionamiento de la estructura organizativa en el contexto de la integración universitaria.

PALABRAS CLAVE: estructura, integración, perfeccionamiento

ABSTRACT

The step of the process of organization and the constant institutional perfecting university, you become a road of consolidation and development of the organizations of the university education. As of the present moment the scientific existent bibliography is not sufficient in regards to the structuring of the organizations and given holguinera does not arrange the particularities of the process of educational superior integration at Holguín's province itself of a procedure to identify, to formalize, to implement and to develop the

organizational structure of the new university. What present investigation aims at developing a procedure for the perfecting of the organizational structure in the context of the university integration.

KEYWORDS: structure, integration, perfecting

INTRODUCCIÓN

Los cambios generados en la sociedad cubana a partir de la implementación de los lineamientos de la política económica y social del partido y la revolución, demandan del perfeccionamiento continuo de la educación superior, por tanto se convierte en una necesidad garantizar el cumplimiento exitoso de los diferentes programas orientados a una universidad que de respuesta a las exigencias que impone el desarrollo económico y social del país.

Como parte de este proceso se han trazado estrategias para elevar la calidad de los procesos universitarios sobre la base de una mayor toma de conciencia de la importancia fundamental que reviste para el desarrollo sociocultural y económico y para la construcción del futuro, de cara al cual las nuevas generaciones deberán estar preparadas con nuevas competencias y nuevos conocimientos e ideales.

En este escenario, la universidad ya no puede limitarse a formar, investigar y a ser una fuente de desarrollo y de transmisión cultural, sino que además es un agente responsable del progreso económico y social. En tanto la universidad contemporánea se ha visto en la urgente necesidad de incrementar su pertinencia, para lo cual, sus acciones apuntan a la búsqueda de estándares óptimos de operatividad que le permitan la interrelación transparente tanto con sus clientes internos como externos. Es por ello que la gestión de estas entidades ha de posibilitar una continua evaluación de los estándares alcanzados, que permite ofrecer servicios de formación de pregrado y posgrado con un alto contenido valorativo a través de una eficaz gestión de sus recursos y capacidades.

De esta forma, la elevación de los niveles de calidad, el aumento de la complejidad y la transformación depende de la profundización de las acciones que adecue las estructuras de la universidad, orientada al cumplimiento de una función más dinámica, actualizada y efectiva en correspondencia a las necesidades de la sociedad, por esta razón, en el sistema de la educación superior se aplican experimentos de integración de las universidades en diversas provincias en la búsqueda de mayor eficiencia y eficacia en el sistema de dirección , utilización más racional y eficiente de la fuerza de trabajo, lo que

facilita la relación con el gobierno, organismos y entidades provinciales para incrementar la pertinencia de la educación superior en el territorio y su reordenamiento. Dentro de estos cambios que se aplican, asume una vital importancia la estructura organizativa de la nueva universidad integrada que permita con sus aportes científicos – técnicos y con el resultado de múltiples estudios humanísticos, un mayor desarrollo económico y social de los territorios, lo que constituye la esencia del proceso de integración de los centros de altos estudios que se sucede en varias provincias del país. A partir de estudios realizados se pudieron constatar insuficiencias relacionadas con:

- en el liderazgo institucional para cumplir con los objetivos de la nueva organización
- en la planificación estratégica de la organización para la implicación de todos los actores en función del cumplimiento de los objetivos
- en la responsabilidad social demostrada para la satisfacción de las demandas del entorno

El análisis de estas insuficiencias revela la contradicción que se expresa entre las exigencias de encargo social de la nueva universidad que responda a las necesidades del entorno y las insuficiencias en las acciones de integración, lo cual limita su cumplimiento. Por lo que se considera diseñar un procedimiento para el diseño de la estructura organizativa de la nueva universidad en el contexto de la integración universitaria.

DESARROLLO

Premisas del procedimiento

1 Concebir la estructura organizativa de dirección de la universidad como soporte básico, para materializar y gestionar los procesos que tienen lugar en la organización.

2 Debe caracterizarse por su flexibilidad o adaptabilidad determinada por la posibilidad de valorar su aplicación en otras organizaciones con características similares a las objeto de investigación, realizando las adecuaciones correspondientes.

3 Consistencia interna de sus elementos acorde a la ejecución de sus pasos en la secuencia planteada en correspondencia con la lógica de ejecución de la nueva estructura.

Descripción del procedimiento

A continuación, se describen cada una de las fases del procedimiento propuesto con sus respectivas tareas. (Ver figura 1).

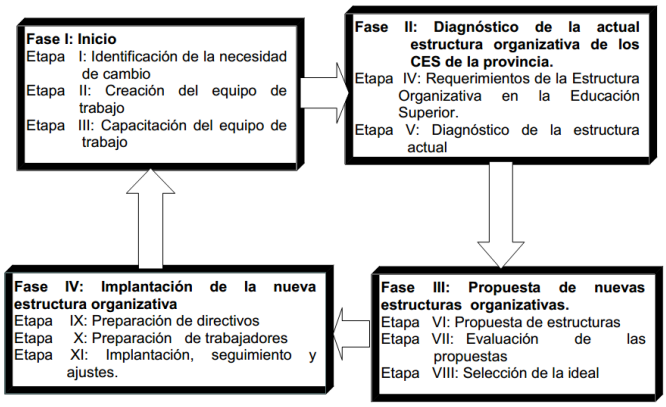


Figura 1. Procedimiento para el diseño de la estructura organizativa de la nueva universidad en el contexto de la integración universitaria

FASE I: Inicio

Objetivo: Analizar las necesidades que generaron el cambio, se creará un equipo de trabajo y se capacitará el mismo sobre la base de adentrarse en el cambio de la estructura organizativa que asimilará la nueva universidad en el territorio en correspondencia con las exigencias e indicaciones del MES.

ETAPA I: Identificación de la necesidad de cambio

En esta etapa se plantean las necesidades surgidas en la educación superior de integrar los centros adscriptos a este ministerio para una mayor calidad de la educación, racionalidad de los recursos humanos y financieros, para proceder a realizar el cambio de estructura se destacan los elementos siguientes.

- las orientaciones de organismos superiores en respuesta a los cambios planteados por el estado en el nuevo modelo económico social
- dar respuesta a una necesidad social planteada
- la existencia de alto costos administrativos
- la existencia de insatisfacciones de los trabajadores, vinculadas al funcionamiento interno

ETAPA II: Creación del equipo de trabajo

Se constituirá un equipo de trabajo, multidisciplinario, que estará conformado por los miembros del COPESUM, donde se realizará una evaluación en cada comisión de las propuestas para la elaboración de la estructura organizativa de la universidad integrada,

relacionadas con el proceso de administración y gestión del cambio tales como; la gestión económica, de recursos humanos, logística, así como las facultades que conforman la institución universitaria integrada .

ETAPA III: Capacitación del equipo de trabajo

Se deben implementar acciones de capacitación al grupo de trabajo que contribuyan a fomentar el conocimiento, tanto teórico como práctico, de la temática que se aborda y con ello el desarrollo con calidad del proceso de integración. El cual debe considerarse como un proceso continuo con una constante retroalimentación, pues en el desarrollo del trabajo pueden surgir dudas o elementos desconocidos, que quizás requieran de capacitación que no se encuentre en el plan elaborado.

FASE II Diagnóstico de la actual estructura organizativa de los de los Centros Universitarios de la provincia

Objetivo: diagnosticar la estructura organizativa con la cual cuenta las universidades que se integran en el territorio para conocer las potencialidades y particularidades.

ETAPA IV: Requerimientos de la estructura organizativa

En esta etapa se formularán las principales exigencias (requerimientos) que deben poseer cada uno de los elementos (funciones, cargo u ocupaciones, departamentalización, delegación de autoridad y mecanismos de coordinación) que integran la estructura organizativa de las universidades que se integran.

ETAPA V: Diagnóstico de la estructura actual

Para el diagnóstico de la actual estructura organizativa se procederá a valorar (comparar) los rasgos que caracterizan la misma (elementos y conformación integral) y su comparación con los requerimientos formulados en la etapa anterior, analizar los parámetros de diseño de la misma.

FASE III Propuestas de nuevas estructuras

Objetivo: Diseñar la estructura óptima a adoptar para conducir la educación superior en el territorio holguinero.

ETAPA VI: Propuestas de estructuras

A partir de las estructuras organizativas de las instituciones que se integran y el diagnóstico realizado en las mismas, se proponen una serie de variantes de estructuras organizativas perfeccionadas, se escogerá el esquema salarial y la plantilla, que serán analizadas por el equipo de trabajo, discutidas y aprobadas por el COPESUM, luego se mostrará a la comisión central del MES, creada a tales efectos.

ETAPA VII: Evaluación de las propuestas

Las propuestas serán evaluadas por los miembros del grupo de trabajo y en sus sesiones de evaluación podrán incorporarse expertos en la temática, para esta valoración se podrán utilizar diferentes instrumentos que contribuyan al logro del consenso entre los participantes.

ETAPA VIII: Selección de la ideal

Se seleccionará la estructura más completa según el estudio realizado para cumplir con las exigencias que impone el proceso de integración, esta será aprobada primeramente por el COPESUM y posteriormente por la comisión ministerial creada a tales efectos, para su posterior puesta en funcionamiento.

FASE IV: Implantación de la nueva estructura organizativa

Objetivo: Poner en funcionamiento la nueva estructura organizativa, así como llevar un seguimiento de la misma, se debe identificar las nuevas necesidades de cambio y realizar los ajustes pertinentes, de modo que la aplicación del procedimiento asegure la mejora continua a través de una concepción cíclica de la misma.

ETAPA IX: Preparación de directivos

A través de la capacitación de los directivos, estos conocerán la nueva forma organizativa, los cambios desarrollados en los puestos de trabajo, estándares de resultados y procesos, los mecanismos de enlace, etc. De modo que no sólo estén aptos para desempeñarse en las nuevas condiciones, sino que faciliten el proceso de comunicación, orientación y motivación hacia el resto de los trabajadores de los cambios implementados mostrándoles las ventajas de la integración de la educación superior. El equipo de trabajo deberá desarrollar talleres que respondan a los fines previstos con las evaluaciones correspondientes del grupo de trabajo ministerial que se encarga de asesorar el proceso.

ETAPA X: Preparación de trabajadores

La totalidad de los trabajadores deberán conocer no sólo los cambios relacionados con su puesto de trabajo sino la generalidad de los cambios en la organización, sin profundizar en las particularidades de cada uno de los cargos.

Se explicará la estructura de los profesiogramas y las consecuencias futuras sobre la gestión del capital humano, así como el funcionamiento de la estructura aprobada de la universidad integrada.

ETAPA XI: Implantación, seguimiento y ajustes

Concluido el diseño y la capacitación, solo resta poner a funcionar entre todos, directivos

y trabajadores, la nueva estructura organizativa. Momento en que resultará evidente la calidad del diseño efectuado, y de la preparación desarrollada, además se pondrá en evidencia la calidad de los procedimientos y otras herramientas metodológicas establecidas, los que siempre evidenciarán necesidades de mejora que darán lugar a nuevos momentos de aplicación del procedimiento propuesto.

Para la detección de las necesidades de cambio se proponen utilizar los indicadores de desempeño. Se estará evaluará el funcionamiento de la nueva estructura organizativa sistemáticamente y se le realizarán mejoras necesarias según los criterios de los expertos y las opiniones de los trabajadores.

Conclusiones

- La estructura organizativa y los procesos se relacionan para crear estructuras tanto horizontales como verticales haciendo una fusión de estas y creando la ideal para que, en el proceso de integración, la estructura diseñada sea la más adecuada
- El proceso de integración de los organismos formadores debe tener en consideración las características de las instituciones que se integran, lo que influirá en la proyección estratégica a asumir
- Los resultados de la aplicación del procedimiento permitirán incrementar la calidad, la eficiencia y la pertinencia con la máxima racionalidad posible para responder a las necesidades del territorio

BIBLIOGRAFÍA

1. Alavar Pino. Y. (2003). Procedimiento para el diagnóstico de la cultura organizacional en entidades productivas en Cuba. Tesis en opción al grado científico de doctor en ciencias técnicas. Instituto Superior Politécnico José Antonio Hechavarría
2. Cruz Herrera, Heriberto (2010). Metodología de diseño de formas organizativas. Aplicación en la división COPEXTEL Holguín. Tesis en opción al título académico de master en dirección
3. Domínguez Guzmán, E (2003) Propuesta de rediseño de la Estructura Organizativa de dirección en la Empresa Pesquera Holguín. Tesis en opción al grado académico de máster. Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya
4. Dubras Ochoa, Damián [2000] Rediseño de estructura organizativa de la UBE

Industria del complejo agroindustrial “Rafael Rreyre Torres”. /Damián Dubras Ochoa. /Trabajo de diploma.Uho, 51pp

5. García Vidal, G. (2006). Contribución epistemológica a la ciencia de la administración. Tesis en opción al grado científico de doctor en ciencias económicas. Universidad de Oriente
6. López Gallego, F. (2004) La Administración como Sistema gnoseológico en búsqueda de un objeto de estudio. http://www.eafit.edu.co/revista/ 113/francisco.pdf
7. Noda Hernández, M. (2004). Modelo y procedimiento para la mejora de la satisfacción de los clientes en entidades hoteleras. Tesis para optar por grado científico de doctor en ciencias técnicas. Universidad Central de Las Villas Martha Abreu
8. Rodrigo Ricardo, José. [2000] Metodología para el diseño de la estructura organizativa. Un imperativo imprescindible en el perfeccionamiento empresarial./ José Rodrigo Ricardo y Enrique Zayas Miranda./Ponencia presentada al VI encuentro provincial de gestión tecnológica. Holguín
9. Rodrigo Ricardo. J.R (2001) Metodología para el diagnóstico y perfeccionamiento del diseño organizacional en la U.B. industria del C.A.I Rafael Freyre Torres. Tesis en opción al título de máster en dirección
10. Zayas Agüero, Pedro (2002). ¿Cómo seleccionar al personal por competencias? Editorial Academia. Ciudad Habana, Cuba
11. Zayas Miranda. E. (2003) Monografía sobre diseño organizacional. Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya

LA GESTIÓN DEL PROCESO DE ASEGURAMIENTO MATERIAL Y FINANCIERO COMO SOPORTE DE LOS PROCESOS SUSTANTIVOS UNIVERSITARIOS

Autores: MSc. Lizmary Ricardo Herrera; Dr.C. Reynaldo Velázquez Zaldívar; MSc. Ana de Lourdes Torralbas Blázquez

Procedencia Laboral: Universidad de Holguín. Avenida XX aniversario plaza de la revolución. Holguín

E-mail: liz@vrea.uho.edu.cu.cu; rector@fh.uho.edu.cu; anatb@uho.edu.cu

RESUMEN

En la actualidad, las organizaciones y dentro de estas las Instituciones de Educación Superior (IES) atraviesan por un entorno muy complejo y dinámico. Ante las limitaciones de recursos materiales y financieros, se establece como estrategia para para hacer frente a las exigencias y demandas de la sociedad, el uso óptimo y ahorro de estos recursos, lo cual ha planteado la necesidad de evaluar la gestión del proceso de aseguramiento material y financiero, como herramienta para alcanzar la mejora continua de los resultados de los procesos sustantivos universitarios. Por lo que la presente investigación tiene como objetivo, desarrollar un modelo con enfoque sistémico e integrado para la gestión del proceso de aseguramiento material y financiero en universidades. Derivado del modelo se presenta la propuesta de un procedimiento, el cual tiene relación con los sistemas de evaluación y acreditación del Sistema Universitario de Programas de Acreditación (SUPRA).

PALABRAS CLAVE: aseguramiento material y financiero, sistémico, integral

ABSTRACT

Nowadays organizations within the Higher Education Institutions (HEI) they cross for a very complex and dynamic environment. Before the limitations of material and financial resources, he/she settles down as strategy for to make in front of the demands and demands of the society, the good use and I save of these resources, that which has outlined the necessity to evaluate the administration of the process of material and financial insurance, as tool to reach the continuous improvement of the results of the processes university nouns. Hence, the present investigation aims at developing a model with a systemic and integrated approach for the management of the process of material and financial ensuring in HEI.

The by-product of the model presents the proposal of a procedure itself, which is related to the systems of evaluation and accreditation of the University System of Accreditation Programs (SUPRA).

KEYWORDS: material and financial ensuring, systemic, comprehensive

INTRODUCCIÓN

La sociedad y el desarrollo de los sistemas de producción ha conllevado a que las organizaciones y dentro de estas las IES estén influenciadas por un entorno turbulento, competitivo y cambiante, por lo que, para reducir el grado de incertidumbre e inestabilidad que esta realidad genera, la forma de enfrentar situaciones objetivas ha exigido una mayor profundidad de análisis y conceptos para asumir funciones o desempeñar papeles determinados y mantener un nivel de competencia que permita sobrevivir.

Actualmente, el país está inmerso en el cumplimento de los lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución, aprobados en el VI Congreso del Partido y en la actualización del Modelo Económico Cubano, los cuales recogen en su contenido aspectos referidos a la educación superior que constituyen las bases para el perfeccionamiento de la gestión universitaria (Lineamientos 143,145, 146, 147, 150, 151, 152, 153).

A decir de Velázquez Zaldívar (2009), el perfeccionamiento de la gestión universitaria conduce a la necesidad de aplicar herramientas de avanzada de dirección como solución permanente, integral y sistemática a las deficiencias e insuficiencias de la actual gestión. Este proceso presupone una forma perfeccionada del desempeño en la actividad de las

universidades, en permanente evolución y transformación. No es más que un proceso de sistematización y reordenamiento fundamentalmente, que se garantiza con los recursos humanos idóneos, para lo cual se debe disponer de los medios materiales adecuados. Existen múltiples enfoques para abordar esta problemática, uno de los más aceptados divide a la gestión universitaria en procesos, dentro de los cuales se encuentra el relacionado con el aseguramiento material y financiero, definido como "el conjunto de procesos que logran de manera interrelacionada e integrada, el mejoramiento continuo de las condiciones materiales y financieras de los procesos universitarios, donde se considera el entorno tanto interno como externo y se emplean soluciones para la sostenibilidad en el desarrollo perspectivo de la organización"[17] .

En el ámbito internacional se han realizado investigaciones que proponen modelos para el perfeccionamiento de la gestión universitaria: Valle Barra (2005); Sánchez (2009); Lopes da Graca (2010); Brunner (2011); Viteri Moya (2012); Funzi Chimpolo (2014); Ibarra Morales, Casas medina y Sotelo Ríos (2014), entre otros. De igual forma en Cuba se ha avanzado en la concepción de modelos y procedimientos para universidades: Villa González del Pino (2006); Velázquez Zaldívar (2009); Gimer Torres, Michelena Fernández y Hernández Rabell (2010); Prado Alfaro (2011); Guerra Bretaña, Meizoso Valdés y Durán Ramos (2012); Batista Zaldívar (2013); Taboada Zamora et al. (2014); Ortiz Pérez (2014), entre otros.

En estas investigaciones como generalidad se aprecia que innovan en lo fundamental en los procesos estratégicos y sustantivos, sin embargo, se carece de estudios relacionados con los procesos de apoyo, en especial en el aseguramiento material y financiero que tiene una contribución importante para el logro de los primeros.

En este sentido se destacan investigaciones que han aportado un conjunto de herramientas para la gestión de este proceso: Santín Cáceres (2009); Gallego Porras (2012); Torres Narbona (2012); Alpízar Santana (2013□c□), entre otros, pero solo tratan este proceso desde una de las salidas del Modelo de Gestión Económico Financiera (MGEF), de manera aislada al aseguramiento material y no establecen relación con los sistemas de evaluación y acreditación de programas e instituciones.

En los últimos tiempos en Cuba se han desarrollado mecanismos para la evaluación y control de la gestión del proceso de aseguramiento material y financiero. Entre estos se

[17] Citado por Alpízar Santana (2014)

destaca lo aportado por el Ministerio de Educación Superior al mostrar avances en el perfeccionamiento de dicho proceso, estableciéndose diferentes etapas en la actualización del MGEF. Asimismo, la Junta de Acreditación Nacional (JAN) organismo encargado de evaluar la calidad en las IES, ha diseñado reglamentos y guías para la mejora continua de la gestión de estas instituciones; a través del Sistema Universitario de Programas de Acreditación (SUPRA), el cual está integrado por los sistemas de evaluación de carreras, maestrías, doctorados e instituciones. Dentro de cada uno de estos programas se establece una variable que permite analizar el desempeño de la gestión del proceso de aseguramiento material y financiero y recientemente se incorporó al sistema de acreditación de las instituciones, el Sistema de Evaluación y Acreditación de la Gestión Económico Financiera (SEAGEF), con el objetivo fundamental de establecer un mecanismo de evaluación continua de la calidad y de mejora de los resultados en esta esfera.

Para un Centro de Educación Superior (CES) solicitar y obtener resultados satisfactorios en la evaluación externa, primeramente debe haber trabajado en la autoevaluación y diseño del plan de mejora a partir de las deficiencias detectadas, la réplica sistemática de este proceder se constituye en el sistema de mejora permanente del aseguramiento material y financiero de los procesos universitarios. De ahí la importancia de desarrollar un proceso integral, sistémico y coherente de autoevaluación que permita, bajo la filosofía de mejora continua, avanzar en la contribución al desarrollo de la docencia, la investigación y la extensión universitaria; así como en la satisfacción de las necesidades de la comunidad, mediante la creación y mantenimiento de condiciones de estudio, trabajo y vida adecuadas.

Del análisis de las investigaciones precedentes se puede concluir, que presentan como insuficiencias que realizan los estudios desde la perspectiva de uno de los subprocesos o actividad del proceso de aseguramiento material y financiero, lo que limita el carácter integrador que debe poseer este proceso en estrecha relación con los procesos sustantivos universitarios. Por lo que se considera que se adolece de un modelo que permita desarrollar la gestión con enfoque sistémico e integrado que contribuya a la mejora continua de las condiciones de estudio, trabajo y vida y por tanto en los resultados de los procesos sustantivos universitarios.

DESARROLLO

1.1 Características del modelo

Para el desarrollo del modelo se realizó el análisis de los enfoques e instrumentos metodológicos que plantean diferentes autores sobre la gestión del proceso de aseguramiento material y financiero, el modelo de GEF del MES, así como las exigencias de los sistemas de evaluación y acreditación del SUPRA. En su aplicación reúne una serie de características, que le permiten la obtención de los resultados esperados, de las cuales es necesario subrayar las siguientes:

Sistémico: se sustenta en la interrelación e interdependencia que existe entre las actividades que intervienen en la gestión del proceso de aseguramiento material y financiero y en la nueva cualidad emergente de la misma

Integración: la gestión debe propiciar la integración de los distintos sistemas, actores y niveles estructurales que lo componen y no servir para crear fricciones entre ellas

Liderazgo: los diferentes niveles de dirección que intervienen en el aseguramiento material y financiero deberán caracterizarse por ejercer un liderazgo coherente al nivel correspondiente, el papel principal lo tiene el Consejo de Dirección de la universidad

Enfoque de procesos: la evaluación deberá desarrollarse en cada uno de los procesos que integran la organización

Flexibilidad: puede adaptarse a diferentes situaciones, modificar las herramientas brindadas o incorporar otras que se requieran para condiciones específicas de aplicación

Objetividad: la evaluación debe combinar la subjetividad de los niveles de satisfacción percibidos por la comunidad universitaria con la verificación objetiva y con evidencias de la situación real del aseguramiento del elemento que se analice

Mejora continua: permite la retroalimentación sistemática que determina la efectividad de las estrategias y acciones tomadas, implementar acciones correctivas y revisar los supuestos de partida para lograr los cambios requeridos en la gestión del proceso de aseguramiento material y financiero. Solo se puede desarrollar plenamente si los directivos, trabajadores, profesores y estudiantes reconocen la importancia de la evaluación sistemática del sistema de gestión como herramienta principal para incrementar los niveles de calidad del aseguramiento material y financiero.

1.2 Modelo para la gestión del proceso de aseguramiento material y financiero en universidades

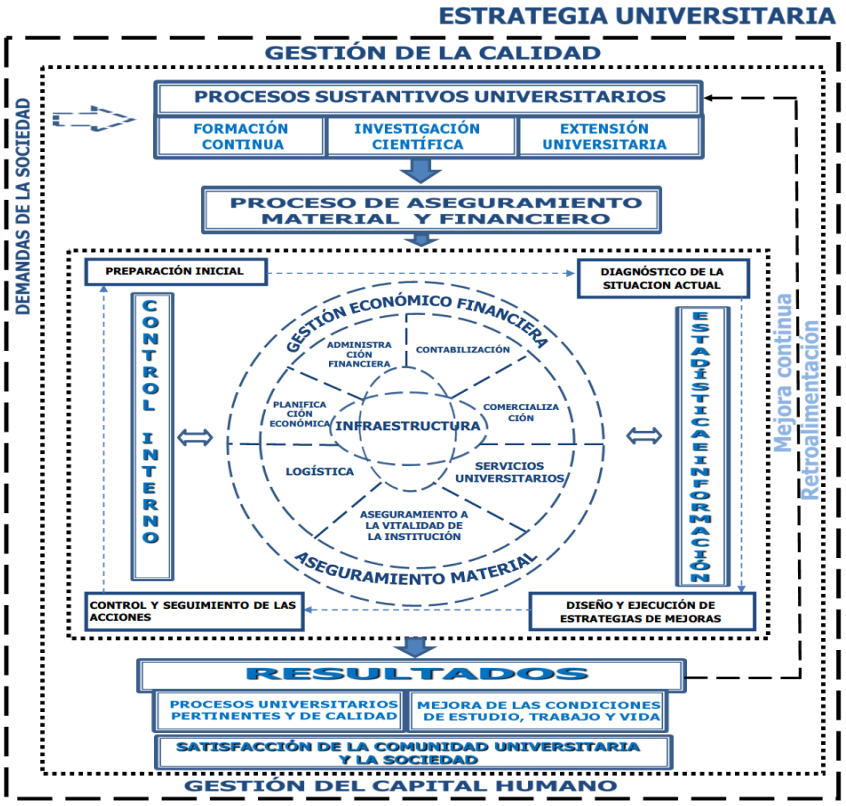
El modelo, para su implementación, precisa de la existencia en la organización de la dirección estratégica como sistema de trabajo. Esto contribuye a que los objetivos,

estrategias y planes de acción definidos para la mejora continua de la gestión del proceso de aseguramiento material y financiero estén en correspondencia con la misión, objetivos, estrategias y acciones generales de la universidad, así como debe formar parte del proceso de derivación de los mismos a todas las subdivisiones estructurales. Esto constituye elemento indispensable para que la gestión del proceso pueda ser desarrollada con éxito.

En la figura 1 se muestra la integración de la gestión del proceso de aseguramiento material y financiero, en lo externo parte de la estrategia universitaria, donde debe considerarse la mejora de las condiciones de estudio, trabajo y vida como un aspecto de prioridad en el ARC donde se considera el perfeccionamiento de la gestión del proceso de aseguramiento material y financiero, además la acreditación de los procesos sustantivos y las instituciones constituyen una meta en los últimos años, sobre todo para aquellos CES que aún no lo han logrado. En lo interno, por las conexiones entre los procesos claves de la gestión económico financiera y el aseguramiento material, así como su interacción con el resto de los procesos universitarios.

Constituyen la entrada fundamental para la gestión del proceso, las demandas de la sociedad a los diferentes procesos sustantivos de la universidad (formación continua, investigación científica y extensión universitaria) en cuanto a recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos que sirven de soporte para garantizar la vitalidad de estos procesos. Estas demandas requieren ser identificadas desde las áreas que los desarrollan y que los deben demandar, en el momento necesario y con la calidad y las características requeridas, lo cual debe ser elemento indispensable, para su buen desarrollo.

El proceso de aseguramiento material y financiero está compuesto por dos subprocesos, la gestión económico financiera y el aseguramiento material, los que actúan de forma sistémica e integrada, con el objetivo de asegurar material y financieramente la actividad principal a ser evaluada, el nivel de aseguramiento logrado a la infraestructura de los procesos sustantivos universitarios, la cual constituye el centro del proceso y en sus vértices los aspectos organizativos que garantizan el éxito de la gestión: el desempeño de la GEF, mediante los sistemas que son considerados procesos claves en la actividad económica en el MGEF, planificación económica, administración financiera, contabilización y comercialización.



También constituyen actividades en este proceso, el aseguramiento alcanzado a la logística, a la vitalidad de la institución y a los servicios universitarios. Se definen como subprocesos transversales en este proceso, el control interno, el cual comprende el uso

Figura 1. Modelo para la gestión del proceso de aseguramiento material y financiero en universidades racional de los recursos materiales y financieros que se emplean para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la entidad; así como la estadística e información necesaria para la toma de decisiones efectivas.

El proceso concebido parte de un diagnóstico de la situación actual de la gestión del proceso de aseguramiento material y financiero en la universidad. Este constituye la fuente principal de detección de los problemas que afectan el desempeño de la gestión del proceso. Se realiza a través de la aplicación de encuestas a la comunidad universitaria, del análisis de auditorías e inspecciones realizadas a los temas objetos de evaluación, verificaciones objetivas a la infraestructura que se dispone, así como el cálculo de indicadores de gestión. Estas herramientas permiten evaluar si el proceso actual logra el cumplimiento de su misión en el aseguramiento de los procesos universitarios con efectividad, eficiencia y eficacia mediante su comparación con estados deseados

definidos, a partir del mejor estatus interno logrado o mediante el benchmarking[18] con sistemas mejores en otras universidades, así como se debe considerar el criterio de las áreas especializadas del MES (Dirección de Contabilidad y Finanzas y la Dirección de Economía y Planificación, dentro de esta última los departamentos de Inversiones y Estadística).

Los resultados del diagnóstico permiten definir la estrategia de mejora, a partir de la definición de las políticas del aseguramiento material y financiero de la organización como reflejo del compromiso de la dirección hacia este sistema. Para su materialización las políticas se concretan en objetivos y planes de acción, que deben ser ejecutados por los grupos de interés, que en este caso lo constituyen la comunidad universitaria.

Esta comunidad, a los efectos de la gestión del proceso de aseguramiento material y financiero, está conformada por la alta dirección universitaria (Consejo de Dirección), los especialistas del aseguramiento material y financiero, los profesores, estudiantes y los trabajadores. Cada uno tiene sus funciones y responsabilidades con respecto a la ejecución de los planes de acción para la mejora y explotación de los recursos que se disponen para el desarrollo de los procesos en la casa de altos estudios. Asimismo, entre estos grupos existen relaciones de influencias y de retroalimentación (directa e indirecta) que permiten la materialización de las acciones programadas. La ejecución de los planes de acción traen como resultado el logro de los objetivos de la gestión del proceso de aseguramiento material y financiero y que constituyen las salidas de este: la mejora de las condiciones de estudio, trabajo y vida, procesos universitarios pertinentes y de calidad, lo que contribuye al incremento y sostenibilidad de la satisfacción de la comunidad universitaria y la sociedad.

El proceso incluye la retroalimentación, desarrollada a través de la evaluación y control sistemática de las estrategias, como principal vía para la mejora. El carácter cíclico del proceso plantea la necesidad de iniciar nuevamente el diagnóstico para la evaluación de los resultados alcanzados, en cuanto al nivel de aseguramiento material y financiero de los procesos sustantivos que deben ser superiores al estado de partida del anterior. Por último, se considera válido destacar, que no existe un límite que permita detener el proceso, ya que las metas deben evolucionar a medida que los niveles de aseguramiento se superen, lo que permitirá reducir la brecha de los procesos sustantivos y la institución,

[18] Proceso sistemático y continuo para comparar la propia eficiencia en términos de productividad, calidad y prácticas con aquellas compañías y organizaciones que representan la excelencia

con la excelencia como categoría máxima en los procesos de evaluación y acreditación.

Descripción del procedimiento

Derivado del modelo se presenta el procedimiento general para la gestión del proceso de aseguramiento material y financiero estructurado en cuatro etapas y 16 pasos.

Etapa I. Preparación inicial

Objetivo: crear las condiciones organizativas necesarias para llevar a cabo la evaluación de la gestión del proceso de aseguramiento material y financiero, para ello se debe incorporar en este proceso, la participación y colaboración responsable de la comunidad universitaria, apoyándose en las capacidades de cada uno de sus integrantes, hacer explícito su papel dentro del sistema, establecer sus compromisos y la capacitación que se requiere para su contribución en la ejecución de las restantes etapas del procedimiento y concepción del cronograma de ejecución, así como seleccionar los expertos que integrarán el grupo de trabajo.

Paso 1. Caracterización de la organización

Paso 2. Comprometimiento

Paso 3. Selección y aprobación del grupo de trabajo para la implantación

Paso 4. Elaboración del cronograma del proceso de evaluación de la gestión del proceso de aseguramiento material y financiero

Paso 5. Aprobación del cronograma de ejecución

Paso 6. Desarrollo de la capacitación al grupo de trabajo

Paso 7. Revisión y/o actualización de los elementos del proceso de aseguramiento material y financiero (mapa de procesos de la universidad, mapa estratégico, mapa del proceso de aseguramiento material y financiero, ficha y despliegue del proceso de aseguramiento material y financiero, indicadores de gestión)

Etapa II. Diagnóstico de la situación actual de la gestión del proceso de aseguramiento material y financiero en la organización

Objetivo: determinar el estado actual en que se encuentran las actividades que forman parte del proceso de aseguramiento material y financiero, los recursos necesarios para asegurar un desempeño adecuado y los subprocesos transversales.

Paso 1. Diagnóstico de las actividades del proceso de aseguramiento material y financiero Infraestructura de los procesos sustantivos universitarios

Materiales e insumos para el funcionamiento: en este aspecto se debe evaluar el nivel de aseguramiento que se brinda en los respectivos módulos de materiales para los

estudiantes y profesores (libretas, lápiz, papel, entre otros). Se aplican encuestas a estudiantes y profesores además de entrevistas, así como el comportamiento de la ejecución del presupuesto en los materiales de enseñanza.

Estado de las aulas: se evalúan las condiciones materiales de las aulas, disponibilidad, mobiliario para estudiantes y profesores, medios técnicos, iluminación, ventilación, ambientación, pizarrón, facilidades eléctricas. Se aplican las técnicas de entrevistas, verificaciones en el terreno y las encuestas a estudiantes y profesores.

Locales de trabajo: se debe evaluar las condiciones materiales del puesto de trabajo de profesores y trabajadores no docentes (mobiliario, iluminación, ventilación, ambientación, local), así como los medios y materiales disponibles para su trabajo. Se utiliza como técnica las encuestas.

Laboratorios especializados: se debe valorar las condiciones materiales de los laboratorios como uno de los elementos principales que garantizan la calidad del proceso docente; las dotaciones del equipamiento y medios técnicos, así como los locales y el mobiliario de estudiantes y profesores, el estado técnico, adecuado grado de explotación, la iluminación, la ventilación y las redes técnicas. Se aplican encuestas para estudiantes y profesores, además de entrevistas y verificaciones en el terreno.

Laboratorios de computación: se debe evaluar si los laboratorios garantizan las prácticas de computación, así como valorar las condiciones materiales (estado técnico, local, mobiliario, facilidades eléctricas, ventilación, ambientación, relación de PC por estudiantes) que se brindan. Se aplican encuestas para estudiantes y profesores además de entrevistas y verificaciones en el terreno.

Recursos para el aseguramiento material y financiero

Se debe evaluar los recursos (humanos, materiales e intangibles) que respaldan los dispositivos especializados que tienen que ver directamente con el aseguramiento material y financiero. Se emplean las técnicas de entrevistas, revisión de documentos y observación directa.

Desempeño de la gestión económico financiera

Esta actividad comprende los resultados de la institución académica en su desempeño mediante los sistemas que son considerados procesos claves en el MGEF del MES, además de evaluar la relación e impacto de la GEF entre estudiantes, profesores y trabajadores del centro. Se aplican diferentes técnicas como encuestas, revisión de documentos, observación directa.

a)planificación económica: desarrollo del proceso de planificación económica en la universidad, así como el cumplimiento en tiempo y calidad en la elaboración del plan y presupuesto

b)administración financiera: se debe realizar una valoración de la ejecución del presupuesto de ingresos y gastos (CUP y CUC), precisar las causas de las principales variaciones tanto en exceso como en defecto. El comportamiento de los gastos corrientes por alumno, gastos por peso de ingreso de operaciones y los ingresos de operaciones por trabajador. Confección del análisis económico financiero en tiempo y con calidad en la información de los principales indicadores que se evalúan para la toma de decisiones en esta área

c)contabilización: evaluación del cierre contable en tiempo y con calidad, así como la elaboración y entrega de los estados financieros

d)comercialización: se debe desarrollar una valoración de la estrategia de comercialización de la universidad con especial énfasis en los servicios académicos internacionales. Se analiza el cumplimiento del plan de captación de ingresos (CUC) por las fuentes autorizadas

Logística

Compra: cumplimiento de los planes de compra según las disponibilidades de presupuesto y las prioridades que se establezcan por la dirección superior. Contratación económica y la situación de los pagos a proveedores

Almacenamiento: se analizan las condiciones de almacenamiento y los niveles de inventarios

Vitalidad de la institución

Esta actividad evalúa los principales aseguramientos para garantizar que la universidad funcione bajo cualquier condición: energía, agua, mantenimiento e inversiones

Portadores energéticos

a) electricidad. Plan y redes

b) combustibles y lubricantes

c) generación de vapor

d) grupos electrógenos

e) equipos de bombeo

f) redes hidráulicas

g) capacidad de almacenamiento

Mantenimiento: evalúa el cumplimiento del plan de mantenimiento de la infraestructura. Resulta conveniente realizar la valoración independiente del mantenimiento constructivo, (eléctrico, carpintería, pintura, áreas verdes) equipamiento y el mobiliario. Se debe considerar tanto la ejecución física como financiera

Inversiones: evalúa el desarrollo del proceso inversionista, como punto de partida tiene el diagnóstico de las variables fundamentales de la base técnico material en las universidades: las edificaciones, el equipamiento y las instalaciones, infraestructura disponible, inventario de obras en proceso y equipamiento pendiente de montaje, necesidades de terminación de obras en proceso y nuevas edificaciones, así como necesidades en equipamiento de laboratorios. De acuerdo con su papel en la reproducción, las inversiones pueden ser: reposición, reparación capital, rehabilitación, restauración, remodelación, ampliación y nueva

Servicios universitarios

En esta actividad se evalúan las condiciones de vida de la comunidad universitaria en las instalaciones de la universidad, así como otros servicios que facilitan su estancia en la misma.

Información científica- técnica: se refiere al grado de aseguramiento bibliográfico que se ofrece a los estudiantes, así como el fondo de consulta existente en las bibliotecas, de acuerdo con los requerimientos de las asignaturas que se imparten. Igualmente se debe evaluar el impacto sobre profesores y estudiantes de la calidad de los servicios bibliográficos que se brindan. Para este indicador se aplican encuestas para estudiantes y profesores, así como entrevistas y observación directa

Alojamiento: se deben analizar las condiciones materiales que se ofrecen a los estudiantes en las residencias estudiantiles de pre y posgrado; dentro de ellas mobiliario, iluminación, ventilación, ambientación, instalaciones sanitarias y local. Para este indicador se aplican las técnicas de entrevistas, verificaciones en el terreno y las encuestas a estudiantes y trabajadores

Alimentación (restaurantes y cafeterías): se debe valorar la calidad del servicio de alimentación, la elaboración de los alimentos, el tiempo de espera en el comedor, así como la cantidad de alimentos recibidos. Además se evalúa el estado técnico de la cocina-comedor, equipamientos, iluminación, ventilación y la situación higiénico- sanitaria. Se

aplican encuestas para estudiantes, profesores y trabajadores no docentes; además de verificaciones en el terreno y entrevistas

Servicios de salud: se debe analizar si existen estos servicios, las condiciones de confort que se brindan a los usuarios. Como aspecto a evaluar se analiza si las instalaciones disponibles para estos servicios son suficientes y si el estado técnico asegura los mismos. Se aplican técnicas como entrevistas, verificaciones en el terreno y las encuestas para estudiantes

Otros servicios técnicos y personales (higiene y limpieza, correo, peluquería y barbería, telefonía pública): se debe verificar el estado técnico y la calidad de los servicios que se brindan en el centro. Se evalúa a través de las técnicas de entrevistas y observación directa

Servicios de deporte y recreación: se debe analizar el estado técnico y funcional de las edificaciones, instalaciones, medios e implementos para garantizar las actividades deportivas, recreativas y socioculturales. Se aplican las técnicas de entrevistas, verificaciones en el terreno y encuestas para estudiantes

Transportación (estado técnico): se debe comprobar la existencia del parque de vehículos, el comportamiento del plan de transportación y el de mantenimiento, así como el coeficiente de disponibilidad técnica para el período de análisis. Se emplean técnicas de entrevistas, revisión de documentos y las encuestas a profesores y trabajadores no docentes

Recursos informáticos: se analiza si los recursos informáticos existentes garantizan la virtualización de los procesos universitarios, estado de la red interna, servicios que se ofertan en la red a la gestión académica, acceso de la comunidad universitaria a la intranet e internet del centro, software, videos didácticos, medios audiovisuales y otros materiales multimedia actualizados y con la calidad requerida que complementan y facilitan el aprendizaje de los estudiantes, cumplimiento de los planes de migración de software libre

Paso 2. Diagnóstico de los subprocesos transversales del proceso de aseguramiento material y financiero

Como se reflejaba anteriormente la gestión del proceso de aseguramiento material y financiero debe realizarse a través de un control interno riguroso y con la estadística e información necesaria para la toma de decisiones, por lo que se consideran en el diagnóstico de la situación actual.

Control interno:

Proceso de implementación de la Resolución 60/2011 de la CGR

Funcionamiento del comité de prevención y control

Autoevaluación del control interno. Principales problemas y causas

Plan de prevención de riesgos

Auditorías y delitos

Estadística e información:

Existencia de un calendario estadístico interno

Cumplimiento de la disciplina informativa

Calidad de la información

Etapa III. Diseño y ejecución de estrategias de mejora

Objetivo: diseñar a partir de las deficiencias encontradas, estrategias y acciones que permitan la mejora constante del proceso de aseguramiento material y financiero.

Paso 1. Identificación de la estrategia global a adoptar

Paso 2. Formulación de políticas del aseguramiento material y financiero

Paso 3. Identificación de objetivos estratégicos

Paso 4. Elaboración de los planes de acción

Paso 5. Ejecución de los planes de acción

Etapa IV. Control y seguimiento de las acciones

Objetivo: efectuar el control, el seguimiento y la evaluación sistemática y objetiva de los niveles de ejecución e impacto de las acciones y en función de estas realizar los cambios pertinentes.

Paso 1. Control de las acciones

Paso 2. Seguimiento de las acciones

Conclusiones

1.Con la profundización en la teoría se pudo comprobar la importancia del proceso de aseguramiento material y financiero en las universidades, pues este permite la mejora continua de los resultados de los procesos sustantivos universitarios en un ambiente de necesaria eficiencia y eficacia en el uso de los recursos

2.En las investigaciones precedentes se adopta el enfoque de procesos para la gestión del proceso de aseguramiento material y financiero, pero se evidencia la carencia de un enfoque sistémico e integrado, al realizar los estudios desde una de las salidas del MGEF y de manera aislada al aseguramiento material; así como no establecen relación con los

sistemas de evaluación y acreditación del SUPRA

3.Se propone un modelo que permite comprender el principio de funcionamiento del proceso de aseguramiento material y financiero y su concreción en un procedimiento, donde se adopta el enfoque sistémico e integrado, cuya gestión contribuye al mejoramiento de las condiciones de estudio, trabajo y vida y su impacto en los procesos sustantivos universitarios

4.El procedimiento propuesto estructurado en cuatro etapas y 16 pasos contribuye a la acreditación de los sistemas de evaluación y acreditación del SUPRA

5.En función de los problemas detectados en el diagnóstico, se elaboran las estrategias, políticas y la proyección estratégica lo cual trae como resultado el logro de los objetivos de la gestión del proceso de aseguramiento material y financiero: la mejora de las condiciones de estudio, trabajo y vida, procesos universitarios pertinentes y de calidad, lo que contribuye al incremento y sostenibilidad de la satisfacción de la comunidad universitaria y la sociedad

BIBLIOGRAFÍA

1.Almuiñas Rivero, Felipe González, Morales Batista (2012). El control estratégico: Una perspectiva en construcción en las instituciones de educación superior. Ponencia presentada en el 8vo Congreso Internacional de Educación Superior Universidad 2012, La Habana, Cuba

2.Alpízar Santana, M. (2011). Sistema Organizacional. Actualización del Modelo de Gestión Económico Financiero del Ministerio de Educación Superior. Editorial Félix Varela. La Habana. p.12

3.Alpízar Santana, M. (2012). La educación superior cubana y su financiamiento: Situación actual y perspectivas de desarrollo futuro. Revista de Pedagogía Universitaria Vol. XVII No. 5 2012. Disponible en http://cvi.mes.edu.cu/peduniv

4.Alpízar Santana, M. (2013□a□). La gestión del financiamiento como soporte de la educación superior cubana. Revista cubana de educación superior, (2), 65-82

5.Alpízar Santana, M. (2013□b□). Reflexiones y experiencias sobre la gestión en la Universidad. El Modelo de Gestión Económico-Financiera (MGEF) del Ministerio de Educación Superior (MES) y sus universidades. Agencia Española de Cooperación Internacional y al Desarrollo AE-CID

6.Alpízar Santana, M.(2013□c□). Sistema de Dirección del Modelo de Gestión

Económico Financiero (MGEF) del Ministerio de Educación Superior. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias de la Educación. Universidad de La Habana Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior CEPES

7.Alpízar Santana, M. (2014□a□). El Perfeccionamiento del modelo de gestión económico-financiera en el desarrollo actual y perspectivo de las universidades subordinadas al Ministerio de Educación Superior. Ponencia presentada en el 9no Congreso Internacional de Educación superior. Universidad 2014

8.Alpízar Santana, M. (2014□b□). La financiación y la gestión económico-financiera en la educación superior. Disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-45652013000100009&script=sci_arttext

9.Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., Ruiz Tapia, J. A. (2010). Diseño de un modelo y programa de implantación de sistemas de gestión integral para Instituciones de Educación Superior (IES) en México basados en la gestión del conocimiento (KM), caso de estudio Facultad de Contaduría y Administración (FCA), UAEM. Ponencia presentada en el 7mo Congreso Internacional de Educación Superior Universidad 2010, La Habana, Cuba

10.Batista Zaldívar, M. A. (2013). Tecnología de gestión para la ciencia y la innovación en las filiales universitarias municipales. Tesis presentada en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Técnicas. Instituto de Tecnologías y Ciencias Aplicadas

11.Díaz-Canel, M. (2011). Más de Medio Siglo de Universidad en Revolución. Discurso pronunciado en el Congreso Internacional Pedagogía 2011, Palacio de Convenciones de La Habana, enero 2011

12.Gallego Porras (2012). Diseño de una estructura organizacional del proceso de gestión económica financiero para la Universidad de Granma. Tesis presentada en opción al título académico de Máster en Dirección. Universidad de Granma Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

13.Gimer Torres, I., Michelena Fernández, E., Hernández Rabell, L. (2010). Propuesta de modelo para mejorar la gestión de procesos educativos universitarios. Ingeniería Industrial, XXXI (2), p.1-6

14.Guerra Bretaña, R.M., Meizoso Valdés, M. C., Durán Ramos, I. (2012). Ventajas y limitaciones de la implantación de la NC-ISO 9001 en la universidad. Ponencia presentada en el 8vo Congreso Internacional de Educación Superior Universidad 2012, La Habana, Cuba

15.Lopes da Graca, A. E. (2010). Modelo de Gestión Emprendedora y Competitiva Aplicado a Instituciones de Enseñanza Superior: Aplicación en el Instituto de Estudios Superiores Isidoro da Graca. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Económicas. Universidad de Oriente, Santiago de Cuba

16.Ortiz Pérez, A. (2014). Tecnología para la gestión integrada de los procesos en universidades. Aplicación en la Universidad de Holguín. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas.

17.Prado Alfaro, A. G.(2011). Modelo para la gestión del proceso de investigación científica en facultades de Cultura Física. Didáctica y Educación. (3), 121-136.

18.Sánchez, M. (2009). Bases para el diseño de un modelo de gestión en Instituciones de Educación Superior estatales de ciencias económicas. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires

19.Santín Cáceres, O.F. (2009). Procedimiento de planificación económica en la educación superior para asegurar sus objetivos estratégicos. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas. Universidad central "Marta Abreu" de Las Villas Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo

20.Taboada Zamora et al. (2014). La gestión de la integración, hacia una mejor gestión del conocimiento en la Universidad Agraria de La Habana. Ponencia presentada en el 9no Congreso Internacional de Educación Superior. Universidad 2014. La Habana. Cuba

21.Torres Narbona, L. E.(2012). Modelo de financiamiento para la gestión académica de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago. Ponencia presentada en el 8vo Congreso Internacional de Educación superior. Universidad 2012

22.Valle Barra, M. (2005). Modelo de gestión universitaria basado en indicadores por dimensiones relevantes. Revista Iberoamericana de Educación, p. 1-15

23.Velázquez Zaldívar, R. (2009). "La gestión universitaria. Herramientas de avanzada para su perfeccionamiento. ¿Qué herramienta avanzadas de dirección emplear para el desarrollo de una gestión universitaria competitiva? Monografía. Universidad de Holguín."

24.Villa González del Pino, E. M. (2006). Procedimiento para el Control de Gestión en Instituciones de Educación Superior. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas, Universidad Central de las Villas, Villa Clara

ANÁLISIS Y CONCEPTUALIZACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LA MERCADOTECNIA EDUCACIONAL

En proceso de elaboración

Autores:
Ing. Gretell del Carmen Soto Godoy, instructor
Universidad de Holguín
gretell.godoy@facii.uho.edu.cu

Dr. C Roberto Doimeadios Martínez, Prof. Auxiliar
Universidad de Holguín
doimeadios@fe.uho.edu.cu

Ing. Pedro Andrés Díaz Leyva, instructor
Universidad de Holguín
pedro.diaz@facii.uho.edu.cu

Resumen

En las últimas décadas particularmente a partir de los años 80, se ha visto aparecer en los países más desarrollados del mundo nuevas proyecciones, corrientes y tendencias en el campo de la dirección de las instituciones. Algunas sugestivas, otras menos novedosas, pero todas orientadas a ubicar al hombre como centro de atención. En las universidades latinoamericanas es común que se estudie el Marketing como carrera, o materia como parte del currículo de las carreras fundamentalmente de corte administrativo sin embargo en muy pocas se aplican sus herramientas y técnicas a la gestión de las propias universidades. En el caso de Cuba las incursiones en este tema son limitadas. Los estudios analizados en los últimos diez años: Uset Ruiz (2000), Balbis Coll y Balbis Morejón (2003), Benítez Noriega (2005), Cruz Amarán (2007), Ramírez Pérez(2009), Solís Lara (2011) y Font Osorio (2012) reflejan limitaciones. No se aprovechan las concepciones y

experiencias prácticas que favorecen la gestión universitaria para la promoción y comercialización de los productos servicios de carácter académicos, es por ello que el objetivo de esta investigación es contextualizar las concepciones del Marketing Educacional o Mercadotecnia Educativa a la gestión universitaria.

Palabras claves: Mercadotecnia Educativa, Marketing Educacional, gestión, universidades, marketing

Abstract

In the last decades particularly starting from the 80's, one has seen appear in the developed countries in the world new projections, currents and tendencies in the field of the address of the institutions. Some suggestive ones, other less novel ones, but all guided to locate to the man like center of attention. In the Latin American universities it is common that it is studied the Marketing like career, or matter like part of the curriculum of the careers fundamentally in administrative court in very few their tools are applied and technical to the administration of the own universities. In the case of Cuba the incursions in this topic are limited. The studies analyzed in the last ten years: Uset Ruiz (2000), Balbis Coll and Balbis Morejón (2003), Benítez Noriega (2005), Cruz Amarán (2007), Ramírez Pérez(2009), Solís Lara (2011) and Font Osorio (2012) they reflect limitations. The conceptions and practical experiences that favor the university administration for the promotion and commercialization of the products academic services of character, don't take advantage it is for it that the objective of this investigation is create the context of the conceptions of the Educational Marketing or Educational Marketing to the university administration.

Keywords: Educational marketing, administration, universities, marketing, higher education

Introducción

El mundo vive la era de los servicios. El intelecto humano se vuelve cada vez más valioso y necesario en momentos en que los recursos naturales se vuelven cada vez más limitados. Sin embargo la inteligencia humana es como un diamante en bruto que debe ser moldeada para que alcance su máximo valor. Es ante esta situación que la educación, y en particular la educación superior cobra un rol protagónico dentro del mercado mundial, pues es en ella donde cobra ese brillo único el diamante y donde interactúan las mentes más brillantes de cualquier sociedad.

Las universidades, como cualquier otra organización, tienen que cumplir un encargo social; que no es otro que dar respuestas desde las distintas ramas de la ciencia a los problemas prácticos de la vida. Sin embargo muchas veces ese caudal de conocimientos es desaprovechado por la sociedad, pues no conocen las capacidades reales de estas instituciones para dar respuesta a los problemas de su territorio. Por otro lado la universidad no realiza con suficiente precisión la búsqueda de los problemas de la sociedad en los que ella puede dar una solución total o parcial. Es en este punto que los conceptos y técnicas del Marketing o mercadotecnia cobran importancia; pues a partir de ellos se pueden hacer ostensibles los servicios, productos, potencialidades y logros de estos centros.

Es importante señalar que el Ministerio de Educación Superior cubano (MES) oferta varios servicios; entre ellos los programas de graduación denominados pregrado compensado, los post-grado internacional, eventos y la asistencia técnica exportada, estos servicios académicos se aplican tanto en el país como fuera de este, lo que constituye una fuente importante de ingreso que se obtienen en el marco del autofinanciamiento. Por tanto, su promoción y comercialización resultan necesarias para dicho ministerio. En Cuba existen un número importante de universidades distribuidas por todo el país y en todas ellas se prestan en mayor o menor medida estos servicios sin embargo en muy pocas existen los medios para captar, analizar y por tanto satisfacer tanto las necesidades del mercado interno como el externo.

Desarrollo

Concepciones teóricas de la mercadotecnia educacional o marketing Educacional en universidades.

En los últimos decenios, son cada vez más los creen que es necesario en orientar el sistema educativo al servicio de las demandas del mercado laboral[19], especialmente de las empresas e instituciones que proporcionarán un puesto de trabajo a los egresados en sus diferentes niveles. Se considera que el nivel de educación adquirido, ha de preparar para desarrollar una actividad profesional que satisfaga las demandas de conocimientos, competencias y habilidades que la sociedad requiere.

Este enfoque de la educación, está influido por la necesidad de hacer rentable la ingente cantidad de recursos económicos que cada año se destinan a los diferentes niveles del sistema educativo. Esta rentabilidad, que ha de medirse por los resultados cuantitativos, ha de orientar de manera eficiente todo el proceso formativo en cada uno de esos niveles. Para asegurar estos resultados, se han ido incorporando a la gestión de los centros educativos, las técnicas y métodos de gestión que en las empresas han resultado más eficaces y eficientes. Entre estos métodos de gestión, cabe destacar los que se refieren a la gestión de la calidad y las que hacen más competitivas a las empresas a la hora de captar y retener clientes, como son los conceptos, técnicas y estrategias del marketing o mercadotecnia.

En el caso de los centros de formación superior, esta orientación economicista se hace aún más intensa. Además de que los recursos económicos que requieren las Universidades son mucho mayores que el resto de los centros educativos, el descenso de la natalidad y la evolución de la población ha hecho quien muchos países comiencen a reducirse el número de alumnos que desean realizar estudios superiores, a la vez que aumentan el número de Universidades. Por tanto, los centros de educación superior, necesitan competir para captar alumnos y a la vez demostrar que mantienen determinados niveles

[19]Núñez, J. M. P. (2006). IV Congreso Internacional de Marketing Público y no Lucrativo. *Un nuevo marketing de las universidades. Objetivos formativos y demandas sociales*. Universidad de Alcalá, España.

de calidad y eficiencia, en especial las Universidades que se financian en su mayor parte con fondos públicos.

El cambio de una Universidad de élites a una Universidad de masas, la necesidad de mejora, la creciente complejidad de las Universidades, la competitividad y la diversificación a escala nacional e internacional, hacen que una creciente proporción de la comunidad universitaria, los gobiernos y los expertos en educación superior estén de acuerdo en que los sistemas universitarios deben orientarse al mercado, como medio de estimular la sensibilidad de las instituciones a la satisfacción de las demandas sociales. Esta "marketización" de las Universidades, está basada en la creencia de que "la introducción de las tendencias del mercado en la educación superior proporcionará incentivos a las Universidades, para mejorar la calidad de la enseñanza, de la investigación y de la productividad académica, para estimular la innovación en los programas de enseñanza y para mejorar los servicios que proporciona a la sociedad" (Mora, 1998)

Como ya lo hacen muchas Universidades, principalmente norteamericanas, las técnicas, modelos y estrategias de marketing se pueden aplicar también a las Universidades tanto públicas como privadas[20]. Su justificación se encuentra en que la Universidad puede considerarse como una organización de servicios y que, por tanto; presta un servicio básico, con una determinada oferta formativa, que se desarrolla en los correspondientes procesos. Este servicio beneficia directamente a los alumnos e indirectamente las familias, las empresas y las instituciones en las que los egresados universitarios desarrollaran sus actividades profesionales. A cambio de la formación recibida, los alumnos han de abonar unas tasas[21], dedicar un tiempo determinado y realizar el esfuerzo necesario para alcanzar unos resultados que les permitan obtener la titulación correspondiente.

[20]Existe desde hace años una revista de carácter bianual en la que se analizan estudios y experiencias sobre las aplicaciones del Marketing a los centros de Educación Superior: "Journal of Marketing for Higher Education" (http://www.haworthpressinc.com/store/product.asp?sku=J050).

[21]En Cuba la universidad es gratuita para todos los ciudadanos cubanos. Se ofertan la posibilidad a las personas extranjeras que quieran cursar sus estudios universitarios aquí hacerlo a través de una cuota de inscripción que fija el MES

Pero aplicar estas técnicas a la Universidad no es tan simple como parece a primera vista. Hay bastante desconocimiento de lo que es y cómo se aplica el marketing o mercadotecnia educacional. En muchas ocasiones, se asocia a un conjunto de técnicas que desarrollan y mejoran la imagen corporativa de la organización, no siempre coherente con la realidad. Además, existe cierta tendencia a confundirlo con las ventas o la publicidad. Pero la mercadotecnia educacional es algo más que eso.

Partamos entonces de que es marketing o mercadotecnia y que es entonces mercadotecnia educacional. Según la *American Marketing Association*: "Marketing es el proceso de planear y ejecutar la concepción, precio, promoción y distribución de ideas, bienes y servicios para crear intercambios que satisfagan los objetivos de los individuos y de las organizaciones". Por su parte para el *Chartered Institute of Marketing* del Reino Unido es el proceso de gestión responsable de identificar, anticipar y satisfacer de manera rentable las necesidades de los consumidores." Teniendo en cuenta estas definiciones y otras que pueden observarse en el Anexo 1 y con la ayuda del software Ucinet 6.0se define, para este estudio, como marketing o mercadotecnia a: "el proceso mediante el cual se satisfacen necesidades de todas las partes interesadas a través del intercambio voluntario de productos y servicios generadores de valor, propiciado por la correcta correlación entre precio, localización, promoción y distribución"

Teniendo en cuenta esta definición pudiera pensarse entonces que nada más alejado de la misión de un centro de educación superior, sin embargo, analicemos que, contextualizado, es perfectamente aplicable a este tipo de organizaciones. Existen varios autores que han analizado este concepto (Ver Anexo 2), entre ellos se puede mencionar a: Kotler (1995); Doimeadios Martínez (2000); Rodríguez y García (2002); Pérez (2002); Solís Hurtado (2004); Ponce Núñez (2006); Lorenzatti (2007); Ramírez (2009) y Larios-Gómez (2014). La idea más aceptada entre todos ellos es que la mercadotecnia educacional surge de la mercadotecnia social o mercadotecnia en organizaciones no lucrativas[22], para dar respuesta a un tipo de organización en particular: las instituciones educativas; teniendo como objetivo "comercial": el de posicionar y vender los servicios educativos.

Al hacer el análisis de los aportes de los anteriores autores y con la ayuda del software

[22]La mercadotecnia no lucrativa es el conjunto de actividades que realizan grupos de personas, organizaciones e instituciones que prestan servicios sin interés económico, con el fin de propiciar el proceso de intercambio con sus respectivos beneficiarios y entre ellas mismas. (Doimeadios Martínez, 2000)

Ucinet 6.0 se define, para este estudio, como mercadotecnia educacional o educativa al "proceso que permite satisfacer necesidades y requerimientos sociales mediante la generación de intercambios voluntarios (que pueden tener o no una naturaleza comercial) de programas y servicios diseñados apropiadamente para favorecer el desarrollo de la sociedad en su conjunto".

Tomando como punto partida esta definición se plantea entonces otra interrogante: ¿qué aplicaciones prácticas existen en el mundo, en América y en Cuba en particular, que corroboren que, en efecto estas nuevas tendencias son útiles y contribuyen a la gestión exitosa de las universidades?

Experiencias prácticas sobre la aplicación del marketing para universidades o mercadotecnia educacional

En la bibliografía consultada existen ejemplos de estudios de esta temática por todo el mundo. Como se dijo anteriormente la avanzada en estas cuestiones lo tienen las universidades de Estados Unidos de América y el Reino Unido donde se implementa hace ya varios años, con muy buenos resultados. Sin embargo, existen otros países que han implementado esta nueva tendencia a sus sistemas de gestión universitaria obteniendo resultados satisfactorios. Entre los más destacados en el sector iberoamericano se pueden mencionar, según un artículo de Da Silva Lourenço (2015)[23] en el cual se recoge un estudio comparativo de las principales universidades por países posicionadas en los primeros lugares de diversos rankings internacionales, iberoamericanos y nacionales (entiéndase propios de cada país) con fines comerciales a: España, Portugal, Brasil, México, Ecuador, Perú, Colombia y Venezuela.

Estas experiencias muestran una apertura a las nuevas influencias en el sector, por ejemplo: la proliferación de los cursos virtuales y la tendencia cada vez mayor de la informatización y el uso del internet, aulas virtuales, plataformas interactivas, entre otros con fines de promoción y publicidad. Sin embargo, están pensadas de forma muy general para captar estudiantes y científicos, así como para recaudar fondos. No tienen cuenta la segmentación del mercado, ya que en la mayoría de los casos lanzan sus campañas sin tener en cuenta aquellos sectores que pueden, quieren o necesitan acceder realmente a sus

[23] *da Silva Lourenço, Henrique. Rankings acadêmicos na educação superior: mapeamento da sua expansão no espaço ibero-americano.Acta Scientiarum. EducationMaringá, v. 37, n. 2, p. 187-197, Apr.-June, 2015*

servicios. Se realizan muy pocos estudios que permitan conocer la oferta del mercado (benchmarking); por lo que no se estructura la oferta académica un "patrón" que permita que se logre la diferenciación de una respecto a otras. En muy pocos casos se entiende realmente al marketing educativo como un proceso, ya que solo se limitan a la publicidad y promoción de los centros.

En el caso de Cuba, de acuerdo a la bibliografía consultada, se cuenta con experiencias prácticas en la aplicación de la mercadotecnia educacional en las universidades de Pinar del Rio, Cienfuegos, Matanzas, Villa Clara, Holguín y la CUJAE. Estas experiencias tienden a presentar las mismas deficiencias que las experiencias estudiadas a nivel internacional y regional. Sin embargo, es importante señalar que todos estos estudios tienen a la comercialización como una actividad fundamental en el ciclo de gestión del marketing educacional pues mediante esta se produce el intercambio de los servicios y productos académicos y se satisfacen las necesidades de las partes interesadas.

Conclusiones

A partir del trabajo realizado en esta investigación se pudo concluir que:

1. Existen varias definiciones de marketing o mercadotecnia, cada autor asume las variables estima por la envergadura de su estudio generalmente se tienen en cuenta cuatro variables fundamentales: proceso, satisfacción de necesidades, intercambio de productos y servicios que generan utilidades, así como las partes interesadas en dicho intercambio
2. Una de las ramas del marketing o mercadotecnia las constituye la mercadotecnia social o de organizaciones no lucrativas a partir de la cual se desprende, como una especialización de este proceso el marketing educacional.
3. Los estudios sobre el marketing o mercadotecnia educacional revelan que es una temática en la cual todavía hay mucho que investigar. Cada autor estima distintas variables para definirlo, generalmente se tienen en cuenta cinco variables fundamentales: el marketing educativo como un proceso, el diseño de programas y servicios apropiados, la satisfacción de necesidades y requerimientos sociales, favorecer el desarrollo de la sociedad en su conjunto y la comercialización como un proceso clave para alcanzar los objetivos propuestos
4. Las naciones punteras en la aplicación del marketing educacional son UK, USA, Canadá y algunos países de la unión europea como España, Portugal y Alemania.

En Iberoamérica los países más destacados son: Brasil, México, Ecuador, Perú, Colombia y Venezuela.

5. En Cuba existen experiencias que, aunque sin la envergadura que requiere el estudio de esta temática no dejan de ser válidas y útiles para encaminar una investigación científica sobre este tema
6. La comercialización de los servicios académicos se ha convertido en una actividad fundamental dentro de la gestión del marketing educativo tanto fuera como dentro de Cuba.

Bibliografía

1. Carpio Montoya, A. S. (2014). Diseño del plan de marketing social para la universidad politécnica salesiana de Guayaquil. Tesis presenta en opción al título de ingeniero comercial
2. Cruz amarán, D. (2008). Marketing social y universidad: reflexiones para su aplicación. Revista de ingeniería industrial, vol. XXIX, no. 1.
3. Da silva Lourenço, H. (2015). Rankings acadêmicos na educação superior: mapeamento da sua expansão no espaço ibero-americano. Acta Scientiarum, vol. 37, n.2 pp. 187-197.
4. Doimeadios Martínez, R. (2000). Material Básico para el Diplomado de Gerencia Educacional.
5. Font Osorio, Y. (2012). Formulación de las estrategias para la comercialización de los servicios académicos Internacionales de la Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya. Tesis en opción al título académico de máster en dirección.
6. García-Sanchis, M. (2015). Dimensionalidad del servicio universitario: una aproximación desde un enfoque de marketing. Revista iberoamericana de educación superior, Vol. IV. Núm. 15, pp. 26-49.
7. Kotler, P. (1995). Strategic Marketing forEducationalInstitutions. New Jersey, US: Segunda Edición.Ed. Prentice Hall.
8. Larios-Gómez, E. (2014). Mercadotecnia de las instituciones de educación superior, Caderno profissional de marketing - UNIMEP (vol. 2). Piracicaba. México.
9. Lombao, M. C. (2006). La orientación al mercado en la gestión universitaria. Anales de la universidad metropolitana, vol. 6, nº 1 pp. 61-85.
10. Lorenzatti, M. (2007). Marketing para instituciones y centros de educación

continúa. Tesis en opción al título de Máster en Dirección. Universidad Católica de Córdova.

11. Naranjo Hernández, C. (2011). Marketing educativo; desarrollo de una estrategia C.E.M. aplicado a la universidad nacional de Colombia sede Manizales como base para la fidelización de clientes y complemento a la estrategia de C.R.M. Universidad nacional de Colombia, Manizales.
12. Ospina Díaz, M. (2010). Un enfoque de mercadeo de servicios educativos para la gestión de las organizaciones de educación superior en Colombia: el modelo MIGME. Revista de la facultad de ciencias económicas de la universidad militar nueva granada, vol. XVIII (2)
13. Otto Laux, R. (2011). Gestión de la educación superior en el siglo XXI: un desafío para el gestor brasileño, XI Coloquio internacional sobre gestão universitária na America do Soul. II Congresso Internacional IGLU. "Gestão universitária, cooperação internacional e compromisso social". Florianópolis. Brasil.
14. Ponce Núñez, J. M. (2006). IV congreso internacional de marketing público y no lucrativo, un nuevo marketing de las universidades. Objetivos formativosy demandas sociales. Universidad de Alcalá, España.
15. Solís Hurtado, J. M. (2004). El manejo del marketing en el servicio educativo; en la organización educativa continental. Tesis en opción al Título de Ingeniero Industrial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
16. Alet Vilavinés, J. (2000). Cómo obtener clientes leales y rentables –Marketing Relacional. España: Ed. Gestión.
17. Zikmund, W., &D´Amico, M. (2002). Marketing Volumen 1 – Crear y mantener clientes en un mundo de comercio-e. México: Ed. Thomson.

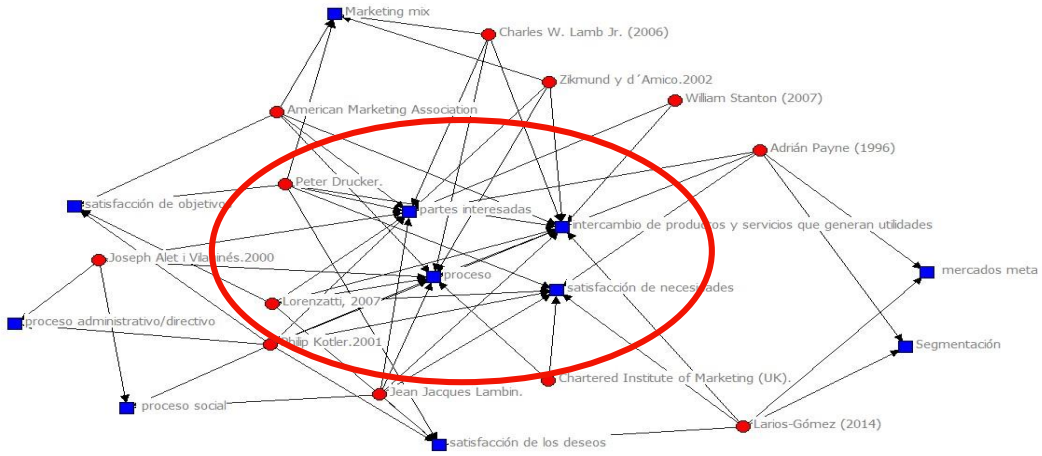
Anexo 1 Análisis de conceptos sobre Marketing o mercadotecnia

Autor	concepto	Elem. comunes
Philip Kotler (2012)	"Un proceso social y administrativo del cuallos individuos y los grupos obtienen lo que necesitan y desean mediante la creación y el intercambio de productos y valores con otros".	Marketing es un proceso. Beneficios o satisfacción de objetivos, necesidades y deseos para las partes interesadas. La razón de ser del marketing es la concreción de intercambios. Segmentación y mercados meta Marketing mix
Peter Drucker.*	"El propósito del marketing es conocer y entender al cliente tan bien que el producto o servicio se ajuste perfectamente a él y se venda solo. En teoría, el resultado del marketing debe ser un cliente que está listo para comprar. Lo único que se necesita, entonces, es poner a su disposición el producto o servicio".	
Jean Jacques Lambin.*	"Marketing es el proceso social, orientado hacia la satisfacción de las necesidades y deseos de los individuos y organizaciones, por la creación y el intercambio voluntario y competitivo de productos y servicios generadores de utilidades."	
American Marketing Association (1985)	Marketing es una función organizacional y un conjunto de procesos para crear, comunicar y entregar valor a los clientes y administrar las relaciones con los clientes, de manera que beneficien a la organización y a sus accionistas.	
Chartered Institute of Marketing del Reino Unido.*	El Marketing es el proceso de gestión responsable de identificar, anticipar y satisfacer de manera rentable las necesidades de los consumidores."	
Zikmund y d´Amico (2002)	"Proceso de influir en las transacciones de intercambio voluntarias que se llevan a cabo entre productor y consumidor. Dicho proceso incluye la comunicación y requiere de un mecanismo o	

	sistema para realizar el intercambio de los productos por algo de valor".	
Joseph Alet i Vilaginés (2000)	"Marketing relacional es el proceso social y directivo de establecer y cultivar relaciones con los clientes, creando vínculos con beneficios para cada una de las partes, incluyendo a vendedores, prescriptores, distribuidores y cada uno de los interlocutores fundamentales para el mantenimiento y explotación de la relación".	
Lorenzatti (2007)	El marketing "solo" se ocupa de facilitar el proceso de intercambio entre quienes necesitan productos y servicios y quienes pueden brindárselos de tal manera que se logren satisfacciones en ambas partes.	
Adrián Payne (1996)	"la mercadotecnia es un proceso de percepción, estímulo y satisfacción de las necesidades del mercado objetivo seleccionada de forma especial canalizar los recursos de una empresa para cumplir con esas necesidades". La mercadotecnia un proceso de adaptación de los recursos de una institución a las necesidades del mercado".	
Charles W. Lamb Jr. (2006)	La mercadotecnia es "el proceso de planear y ejecutar la concepción, precios, promoción y distribución de ideas, bienes y servicios para crear intercambios que satisfagan las metas individuales y las de la empresa".	
William Stanton (2007)	La mercadotecnia es el intercambio, en el cual una de las partes proporciona a otra algo de valor a cambio de otra cosa de valor".	

Larios-Gómez (2014)	Se puede definir a la mercadotecnia como una herramienta estratégica de la gestión, que permite satisfacer las necesidades y deseos de un mercado específico, a través de la comercialización (intercambio y venta) de un producto, de forma directa o indirecta.	
*Tomado de Lorenzatti, M. (2007). Marketing para instituciones y centros de educación contínua. Tesis en opción al título de Máster en Dirección. Universidad Católica de Córdova.		

Anexo 1.1 Análisis de las principales variables tratadas en los conceptos sobre del marketing o mercadotecnia estudiados (UCINET 6.0)



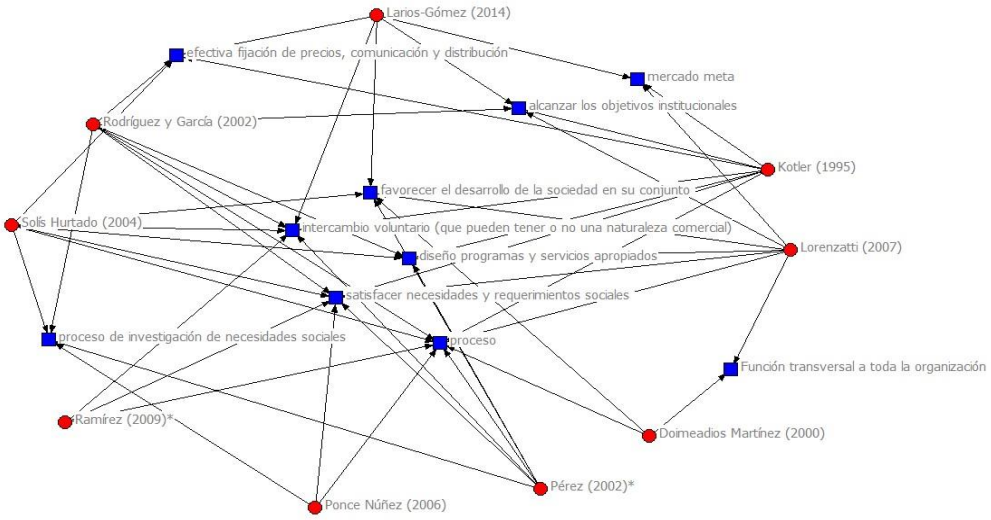
Anexo 2 Análisis de los conceptos de Marketing o mercadotecnia educacional

Autor	concepto
Kotler (1995)	"análisis, planeamiento, implementación y control de programas cuidadosamente diseñados para generar intercambios voluntarios de valores con los mercados meta con la finalidad de alcanzar los objetivos institucionales. Marketing involucra a la organización en el estudio de las necesidades de sus mercados meta, diseñando programas y servicios apropiados, usando una efectiva fijación de

	precios, comunicación y distribución, para informar, motivar y servir dichos mercados. Ayuda a las instituciones a desarrollar programas viables, a fijarles el precio, comunicarlos y entregarlos efectivamente y también ayuda a obtener recursos financieros y de otros tipos para alcanzar su misión educativa"
Lorenzatti (2007)	Función transversal a toda la organización, siendo su principal objeto instrumentar procesos de análisis, planeamiento y ejecución de programas y actividades de formación, capacitación, investigación y extensión, cuidadosamente diseñadas, comunicadas y entregadas para: satisfacer necesidades y requerimientos de los segmentos meta; contribuir al logro de la misión institucional; y finalmente, a través de lo anterior, favorecer el desarrollo de la sociedad en su conjunto y el de sus miembros"
Doimeadios Martínez(2000)	Forma de pensar y actuar de algunos líderes educacionales de países capitalistas desarrollados, que conciben al educando como centro de toda gestión y que, en virtud de ello, proyectan como objetivo estratégico y táctico de las instituciones que dirigen, brindar a éste la mayor cantidad de satisfactores, de acuerdo con los recursos y el "saber hacer" de la organización y en correspondencia con las necesidades del entorno. Un modo de gerenciar las instituciones educacionales, que buscan en la fuerza interna que poseen, las respuestas más eficientes al requerimiento educacional, teniendo como meta la eficacia y el éxito.
Solís Hurtado (2004)	Proceso de investigación de necesidades sociales, tendientes a desarrollar y llevar a cabo proyectos educativos que satisfagan a las mismas, produciendo un crecimiento integral del individuo a través del desarrollo de servicios educativos, acordes a su valor percibido, disponibles en tiempo y lugar, y éticamente promocionados para lograr el bienestar de individuos y organizaciones.
Larios-Gómez (2014)	Herramienta estratégica de la gestión, que ejecutan las instituciones de educación (de todos los niveles o grados escolares) y que permite

	satisfacer necesidades de desarrollo personal para la adquisición de nuevo conocimiento, a través de la comercialización (intercambio y venta) de un servicio, de forma directa o indirecta (presencial o virtual).
Rodríguez y García (2002)	Proceso de investigación de las necesidades sociales para desarrollar servicios educativos tendientes a satisfacerlas acorde a su valor percibido distribuido en tiempo y lugar y éticamente promocionados para generar bienestar entre individuos y organizaciones.
Ponce Núñez (2006)	"Proceso formado por un conjunto de actividades, que comienzan con el estudio de las necesidades y deseos que se pretenden satisfacer".
Ramírez (2009)*	Proceso pensado y planificado al interior de una organización educativa, que busca generar relaciones rentables o beneficiosas con los clientes (no exclusivamente económicas) y que además tiene un doble propósito: captar, conservar y aumentar la cartera de clientes otorgándoles satisfacción y creando un valor superior.
Pérez (2002)*	Proceso de investigación de necesidades sociales para desarrollar e implementar programas que las satisfagan mediante intercambios que pueden tener o no una naturaleza comercial, y cuyo fin es lograr el bienestar de individuos y organizaciones de la comunidad a la que conciernen
*tomado de Franco Restrepo, J. & Arrubla Zapata, J. (2011). XVI Congreso Internacional de Contaduría, administración e informática: Marketing en universidades. Descripción, análisis y propuestas	

Anexo 2.1 Análisis de las principales variables tratadas en los conceptos sobre del marketing o mercadotecnia educacional estudiados (UCINET 6.0)



ANÁLISIS DE LA RESISTENCIA AL CAMBIO AL INNOVAR EN UN DEPARTAMENTO DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA.

M. en A. Susana Amanda Vilchis Camacho
M. en A. Juan Carlos Montes de Oca
M. en A. Sandra Miriam Alcántara Ramírez
susvicam@yahoo.com.mx
subacademica1317fca@gmail.com
smarar25@hotmail.com
Facultad de Contaduría y Administración
Universidad Autónoma del Estado de México

Resumen: La presente investigación es un análisis que muestra como la resistencia al cambio en diversas ocasiones provoca que el factor humano, tan importante para que se lleven las actividades laborales, no acepten las innovaciones que ofrecen grandes beneficios para el personal y para los usuarios. Uno de los departamentos de uma institución pública se vio en la necesidad de adoptar un sistema que genero mayor control interno, reducción de pérdidas y menor esfuerzo. El personal se resistía a aceptar los cambios que generarían beneficios y tuvieron un rechazo total.

Palabras clave: Resistencia al cambio, factor humano, innovaciones, beneficios.

Abstract: This research is an analysis of how resistance to change several times causes the so important to work activities are carried out, the human factor not accept innovations that offer great benefits for staff and users. One of the departments of a public institution was the need to adopt a system that generated greater internal control, reduced losses and less effort. The staff was reluctant to accept changes that would generate benefits and had a total rejection.

Key words: Resistance to change, human factor, innovations, benefits.

Introducción:

Con la globalización vivimos en una aldea global, donde debemos de satisfacer las exigencias del ámbito laboral, por lo que tenemos la imperiosa necesidad de renovarnos para poder continuar con las adecuaciones que se dan en las organizaciones cuando se trata de innovar, para tener una mejora continua.

No obstante, puede surgir una serie de inconformidades en el transcurso del cambio, por lo que en ésta investigación se presentan los temores a los que se enfrentaron antes de ver que el cambio les generaría beneficios y menor carga de trabajo.

La resistencia de cada individuo, generó la resistencia de un departamento completo y que provocó un cambio muy lento.

Metodología:

La presente investigación se centra en la percepción de los empleados, ante el cambio que implica el uso de las nuevas tecnologías, en un departamento de una institución pública.

Se aplicó un cuestionario, así como entrevistas estructuradas y no estructuradas, al 100% de los empleados, 62.5% son hombres y 37.5% son mujeres

El 87.5% son mayores de 50 años y el 12% menores de 40 años

El 25% tiene estudios universitarios sin titularse, el 12.5% tiene estudios universitarios y es titulado y el 62.5% no tiene estudios superiores

En relación a la antigüedad el 12.5% tiene menos de 15 años y el 87.5% tiene más de 25 años.

Para el estudio se consultaron las siguientes fuentes de datos: los portales de revistas Redalyc, Elsevier y CONRICYT

Desarrollo del tema:

El departamento de una institución pública, que está ubicado en el Estado de México, con una amplia trayectoria, implantó un sistema tecnológico innovador, diseñado para acceder de forma rápida, fácil y directa a la información, es una herramienta que permite automatizar los procedimientos que se realizaban de manera tradicional para un formato digital. Por otro

lado gran parte del personal puede jubilarse en cualquier momento debido a que cumple con el requisito del tiempo mínimo para poder hacer el trámite, en diversos casos excede los años marcados en la ley.

Cuando los individuos tienen años de trabajar bajo un mismo sistema se sienten amenazados con los cambios y pueden llegar a ver afectada su integridad.

Entonces, se puede aseverar que cualquier cambio que se introduce en la organización produce resistencia y la adopción de estos Sistemas de Información Gerencial no es la excepción, pues la implantación de un sistema de este tipo tiene un impacto en la estructura, los procesos y por consiguiente, en los miembros de la misma. Por eso, no sólo se trata de aplicar una nueva tecnología, sino que la clave está en saber manejarla para aprovechar al máximo su potencial. Para esto, la administración debe reconocer las etapas del proceso, con el objetivo de establecer medidas que garanticen un adecuado manejo de la resistencia que se presenta y así lograr que el cambio sea exitoso. (García, 2001)

Aun cuando los empleados tengan un buen acompañamiento a través de cursos, es decir un cambio bien planificado, pueden surgir comentarios y actitudes negativas, ya que los individuos tienen temor de usar algo desconocido, temor a poderse adaptar al nuevo sistema, les causa incertidumbre.

Los directivos deben de reconocer ante los operativos, que puede llegar a haber errores, porque están conociendo el sistema, sin embargo, es un hecho normal y esperado que con la práctica disminuye, por lo que se debe de eliminar o por lo menos disminuir el miedo para poder trabajar de la mejor manera.

La administración de la resistencia al cambio incluye la eliminación del miedo a lo desconocido, que es lo que principalmente ocasiona la resistencia. (Pérez, 2001)

Para eliminar el miedo es necesario conocer perfectamente el potencial del sistema y de cada uno de los individuos que hará funcionar el sistema.

Después de mostrar todos los beneficios que se pueden obtener del nuevo sistema, se puede generar una serie de inconformidades por parte del personal, aun cuando tengan la capacitación adecuada en diferentes ocasiones. Se origina pérdida de tiempo, desgaste del personal, estrés, es decir, resistencia al cambio. Porque tenían la experiencia de usar un método tradicional.

Ver Figura 1

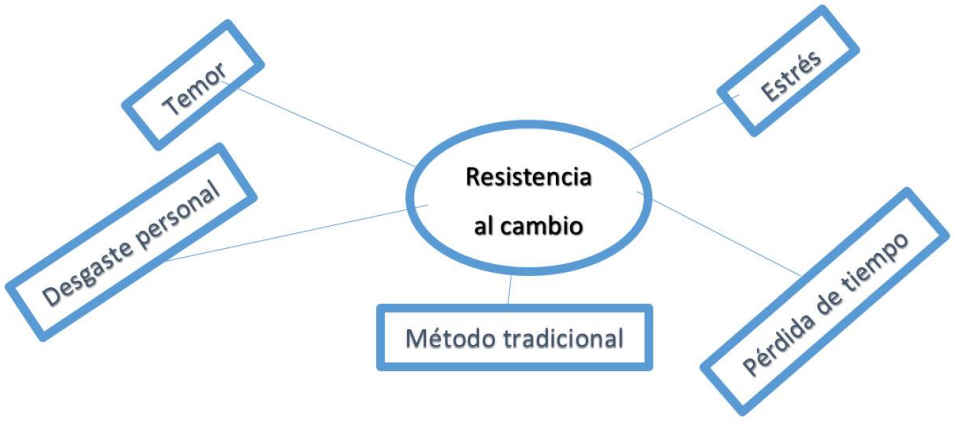


Fig. 1Resistencia al Cambio. Elaboración propia.

Las organizaciones combinan ciencia y personas, tecnología y humanidad. No obstante, las sociedades deben entender a las organizaciones y utilizarlas de la mejor manera posible, porque son necesarias para lograr los beneficios del progreso de la civilización. El comportamiento humano dentro de las organizaciones es impredecible debido a que se origina en necesidades y sistemas de valores muy arraigados en las personas. No existen fórmulas simples y prácticas para trabajar con las personas, ni existe una solución ideal para los problemas de la organización. Todo lo que se puede hacer es incrementar la comprensión y las capacidades existentes para elevar el nivel de calidad de las relaciones humanas en el trabajo (Davis y Newstrom, 2003).

El factor humano es necesario para realizar el trabajo, por lo que no puede ser desplazado

aun cuando sea muy buena la tecnología, ya que un individuo es quien lo hace funcionar. Por lo que se debe de considerar la reacción que tendrán los individuos el sistema, para poder hacer un buen manejo de la resistencia que se pueda llegar a dar por el miedo a lo desconocido.

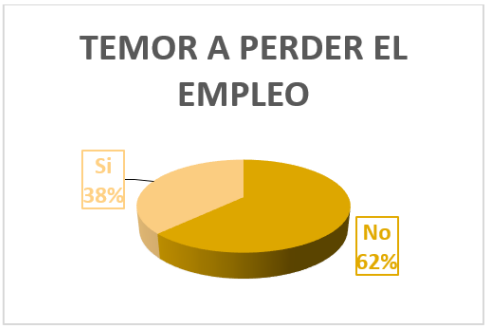
Un individuo puede poseer una actitud de resistencia o flexibilidad ante los cambios sin que ello implique una conducta de resistencia o apoyo a la iniciativa. Resulta útil trabajar con base en las actitudes, pues las conductas tienen consecuencias que probablemente ya no puedan ser modificadas. (García, 2005)

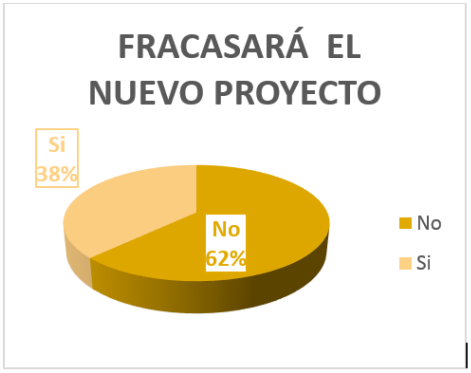
Por lo tanto resulta indispensable que los directivos sean empáticos bajo estas circunstancias y que puedan ver el desequilibrio que ocasiona para sus subordinados, no solamente deben de ver el progreso que genera a la organización.

Resultados:

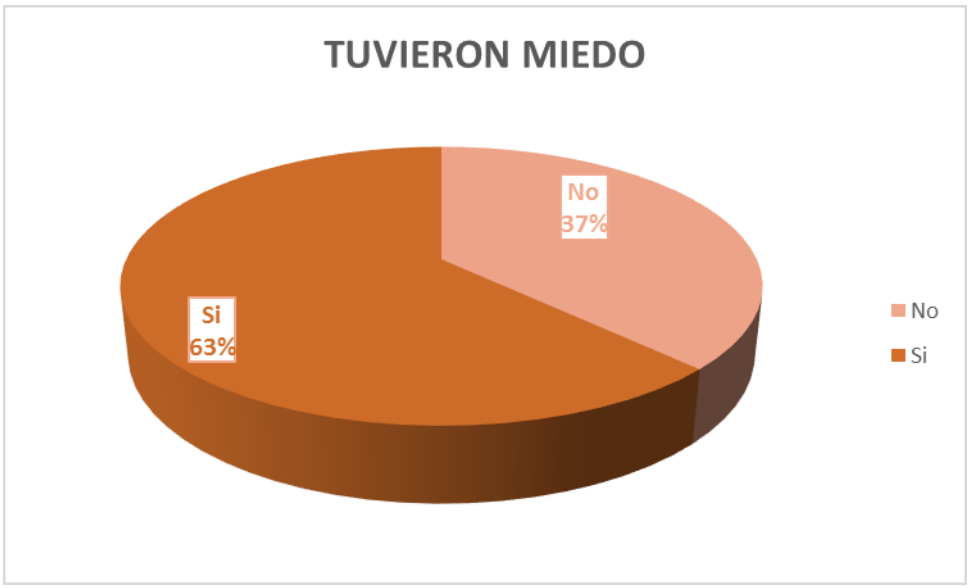
Se aplicó un cuestionario al personal, siendo los resultados más relevantes los siguientes:

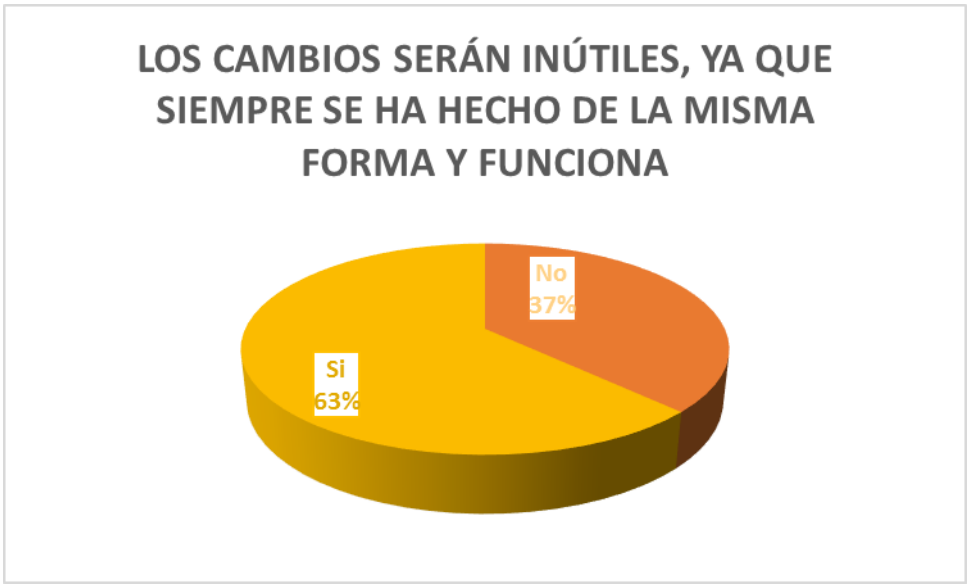
El 62.5% no tuvo temor de perder el empleo, pensaron que destaparían sus errores, vendrá personal ajeno a la organización a imponer sus normas, no podrán adaptarse y piensan que no sabrán, fracasará el nuevo proyecto.





El 37.5% no tuvo miedo, los cambios serán inútiles ya que siempre se ha hecho de la misma forma y funciona





El 75%, pensó que va a ser degradado en la organización.

Conclusiones:

Dos personas decidieron jubilarse, siendo los más grandes de edad. El individuo más dispuesto fue el más joven de todos, por lo que se puede considerar que la edad fue un factor importante.

Actualmente una persona sigue con un poco de resistencia, reincidiendo en antiguas formas de realizar el trabajo, lo cual perjudica las actividades de todos los demás empleados, es la persona de mayor edad del departamento actualmente, con mayor grado académico.

Después de que se implementó el sistema los comentarios del personal operativo de manera general fueron que el sistema les facilitó sus actividades y que podían llevar un mayor control, así como menor desgaste.

Referencias Bibliográficas

García, A. Alamo F, 2011, Antecedents of resistance to change: personality and context

factors, Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa, Volumen 14, pp231– pp246

Caro M., Sicilia M, 2014, Emotions and resistance to attitude change, Revista Española de Investigación en Marketing ESIC, Volumen 18, pp17-pp31

García, G., 2005, Herramienta para el diagnóstico de la resistencia al cambio durante el desarrollo de proyectos mayores, Estudios Gerenciales, Volumen 96, pp57-106

Pérez, R., García V., 2001, Administración de la resistencia al cambio, Folletos Gerenciales, Volumen 5 pp35

García G., Rangel J., 2001, Resistencia al Cambio tecnológico en las organizaciones durante el desarrollo de un Sistema de Información en el área de Recursos humanos. (Estudios), Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales, pp69

Davis, K., Newstrom, J. (2003) **El Comportamiento Humano en el trabajo**. 11ª edición. México: Mc Graw Hill.
Soto, E. (2001) **Comportamiento Organizacional**. México: Thompson.

METRIC_CAL.EXE: UNA HERRAMIENTA DE APOYO A LA ENSEÑANZA DE LOS TEMAS DE CALIDAD EN LA INGENIERÍA DE SOFTWARE

Trabajo Concluido

Autora Principal: Yasnalla Rivero Peña, yasnalla@facinf.uho.edu.cu, Universidad de Holguín, Cuba, Profesora Asistente, Master en Matemática e Informática aplicada a la Administración.

Coautores:

Mayra Rosario Moreno Pino, mmoreno@ict.uho.edu.cu, Universidad de Holguín, Cuba, Profesora Titular, Doctora en Ciencias Pedagógicas.

Leydis Lamoth, llamothb@facinf.uho.edu.cu, Universidad de Holguín, Cuba, Profesora Auxiliar, Master en Matemática e Informática aplicada a la Administración.

RESUMEN

La evaluación de la calidad es uno de los procesos en el ciclo de vida de desarrollo de software donde se deben planificar, organizar, dirigir y controlar una serie de actividades; con el objetivo de asegurar que el producto aporte la calidad requerida y satisfaga las necesidades del cliente. En este trabajo se aborda la descripción de la herramienta Metric_calc.exe como apoyo al proceso de enseñanza y aprendizaje de los temas de calidad en la Ingeniería de Software, imprescindibles en el proceso de formación de los ingenieros informáticos. Se presenta además, la valoración de los resultados con la aplicación de la herramienta donde todos los aspectos fueron evaluados de muy relevantes.

Palabras Claves: Calidad, evaluación de la calidad, ingeniería de software

ABSTRACT

The evaluation of quality is one of the processes in the life cycle of software development where you must plan, organize, direct and control a range of activities, with the objective of ensure product quality and delivery required to meet the needs from the customer. In this work the description of the tool Metric_calc.exe addressed to support the teaching and learning quality issues in Software Engineering, essential in the formation of informatics engineers. It also presents the evaluation of the results by applying the tool which were evaluated very relevant all aspects.

Key Words: Quality, quality assessment, software engineering

INTRODUCCIÓN

El aseguramiento de la calidad es un factor clave en todo el proceso de realización de *software*. Este proceso abarca desde la investigación preliminar de la idea a realizar hasta que se decide su fin por la introducción de nuevas tecnologías o valor de uso. Por esta razón, es necesario especificar y evaluar la calidad de los productos de *software* desarrollados; lo que constituye un factor cardinal en el aseguramiento de una calidad adecuada.

En el escenario cubano actual, las organizaciones involucradas en proyectos para el desarrollo de aplicaciones informáticas deben ordenar la gestión de sus procesos de forma tal que garanticen la eficiencia de sus indicadores de desempeño(Tardío et al., 2011). La exportación de la capacidad cubana para la realización de proyectos informáticos obliga a estas organizaciones a ser competitivas en un mundo globalizado.

La dirección de Ciencia e Innovación Tecnológica del Ministerio de Comunicaciones de la República de Cuba (MINCOM), lleva a cabo el programa: Desarrollo de la industria de *software* en Cuba. Este programa plantea como uno de sus principales objetivos fomentar proyectos de ciclo cerrado de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i) que contribuyan a la integración de la industria con universidades y centros de investigación(Peña et al., 2015b).

Orientada en este objetivo, la Facultad de Informática y Matemática de la Universidad de Holguín “Oscar Lucero Moya” (UHOLM), en respuesta a las necesidades sociales desarrolla aplicaciones informáticas aportando resultados científicos técnicos relevantes y la extensión

de su acción a la comunidad y el país. Se considera una de las áreas de mayor incidencia en la producción de *software* dentro de la institución. El plan de estudios va dirigido a lograr la formación del profesional a través de la vinculación del estudio y trabajo.

En el desarrollo de las actividades académicas generalmente conciben proyectos de desarrollo de software. Sin embargo el estudiante no se encuentra vinculado ciento por ciento a la producción de software para darle seguimiento a etapas finales del desarrollo de software como lo constituye el mantenimiento y someter al software a procesos de medición de la calidad con el fin de comprobar las buenas prácticas de las métricas de calidad .

Mediante entrevistas realizadas al personal involucrado en la gestión de proyectos informáticos, profesores y estudiantes se pudo constatar que existe la carencia de una herramienta informática que permita a los estudiantes; en el desarrollo de sus prácticas de laboratorio y profesionales, el trabajo con las métricas de calidad. Se pudo observar en los entrevistados que consideran en menor cuantía las buenas prácticas de la ingeniería de software, del mismo modo que el uso de software educativo en el ambiente de trabajo de los proyectos para la evaluación de la calidad y conformidad de software. Los elementos planteados facilitan la aparición de deficiencias tales como:

- El empleo de forma generalizadora del método de investigación criterio de expertos como una forma de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con los productos desarrollados.
- La documentación de los casos de pruebas utilizados según la metodología de desarrollo de software seleccionada, como evidencias de haber sometido el software a un proceso de evaluación.
- La inexistencia de al menos una herramienta que les indique cómo evaluar la conformidad de los productos informáticos desarrollados y cómo proceder a la utilización de las métricas de calidad.

Tomando en consideración la situación antes descrita se plantea como objetivo general desarrollar una herramienta informática para favorecer el proceso de enseñanza-aprendizaje de los temas de calidad que se imparten en la disciplina de Ingeniería y Gestión de Software de la carrera de Ingeniería Informática en la Universidad de Holguín.

MÉTODOLOGÍA

LA CALIDAD DE SOFTWARE EN LA FORMACIÓN DEL INGENIERO INFORMÁTICO

La introducción de conceptos básicos relacionados con la calidad de software es uno de los aspectos que se toma de manera en el proceso de formación de los ingenieros informáticos. El plan de estudios D de la carrera Ingeniería Informática en Cuba, garantiza esta preparación a partir de los elementos planteados en la disciplina principal integradora Ingeniería y Gestión de Software. La formación de estos profesionales se ve condicionada por la necesidad de satisfacer el uso imprescindible de las mejores técnicas de Ingeniería y Gestión de Software; por lo tanto, la formación como programador que se concentra en los tres primeros años de la carrera, no puede carecer de las mejores prácticas de la ingeniería de software, de ahí que resulte necesario integrar los conocimientos y las habilidades de las asignaturas de estas dos áreas de conocimiento(MES, 2000).Por tales razones se prevé dentro de los objetivos instructivos de esta disciplina:

- Desarrollar hábitos y habilidades de gestión de la calidad de software.
- Conocer las técnicas de verificación y validación de software y su papel en el aseguramiento y control de la calidad de los proyectos de software

De este mismo modo que considera entre las habilidades básicas a desarrollar:

- identificar y evaluar métricas de calidad de software para los distintos flujos de trabajo del proceso.

La sistematización y consolidación del trabajo para lograr la formación de ingenieros informáticos comprometidos con el desarrollo de productos informáticos sostenibles la expresión de lo manifestado por Aguilera Cruz en (Aguilera Cruz &Ruiz de la Peña, 2006) sobre el papel significativo que juega la ingeniería de software en el proceso de desarrollo de productos informáticos con vistas a alcanzar niveles de calidad superiores, realizando especial hincapié en la calidad percibida por el cliente. Por otra parte estos esfuerzos se han reflejado también en los aportes publicados por Ruiz de la Peña, J., Lamoth Borrero, L. en (Ruiz de la Peña &Lamoth Borrero, 2007) y los publicados por las mismas autoras junto a

Concepción García, R. y Rodríguez Expósito, F. en (Ruiz de la Peña et al., 2013) donde se puntualiza la formación académica de los estudiantes de esta área del conocimiento de manera transdisciplinaria hacia la consecución de estudios superiores de calidad, influyendo en el uso adecuado de los elementos metodológicos para guiar una investigación, el empleo de técnicas de gestión empresarial para identificar procesos que requieren de soluciones informáticas y su concepción y desarrollo a través del uso de metodologías actuales de desarrollo de software. Estas experiencias garantizan niveles de calidad desde la perspectiva de la calidad del proceso.

LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO

Las mediciones son elementos claves en cualquier proceso de ingeniería. Las medidas[24] se emplean para comprender mejor los atributos de los modelos que se crean y evalúan la calidad de los productos. Por las características inherentes al software, sus medidas y métricas[25] son indirectas y, por lo tanto, expuestas al debate. Una métrica contiene la definición de un método de medición o un método de cálculo y la escala asociada(Estayno et al., 2009). Son consideradas como una eficaz herramienta en las pruebas al software. Constituyen la base para detectar las desviaciones del rendimiento aceptable en los procesos y producto de software, las oportunidades de mejora, identificar y priorizar las principales preocupaciones, dar seguimiento a la solución y mejorar la calidad del producto.

El proceso de medición como se muestra en la **¡Error! No se encuentra el origen de la eferencia.** es conducido por las necesidades de información del proyecto en general. El mismo se desarrolla dentro del proceso de pruebas, y juega un papel fundamental para llevar a cabo la evaluación del producto software, debido a que durante las pruebas se realiza la recopilación de los datos, que servirán de medida para la aplicación posterior de las métricas. La medición del software permite cuantificar tanto el proceso como el producto, de cómo se ha ido desarrollando el proceso de desarrollo y si hay deficiencias en el mismo, dando la posibilidad de detectarlas y corregirlas a tiempo.

24 Variable a la cual se le asigna un valor como resultado de una medición
25 Un método y una escala cuantitativos que pueden ser usados para determinar el valor que toma cierta característica en un producto de software concreto

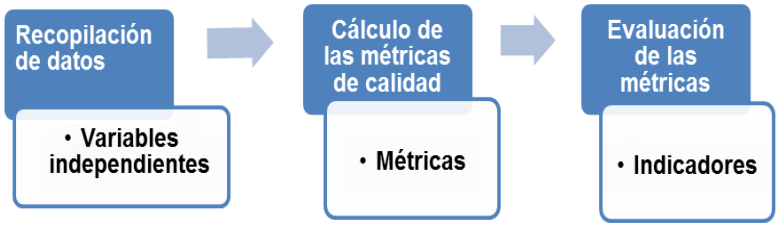


Figura 1 descripción del proceso de medición. Fuente: elaboración propia

En general, la medición persigue tres objetivos fundamentales: entender qué ocurre durante el desarrollo, la explotación y el mantenimiento, controlar qué ocurre en los proyectos y mejorar los procesos y productos.

Por otro lado, la escala se define como un conjunto de valores con propiedades definidas(Lugo García &García Pérez, 2013). El tipo de escala de los valores medidos define las transformaciones admisibles y afecta las operaciones matemáticas y estadísticas que pueden ser aplicadas. Las métricas directas[26], sobre las que puede aplicarse un método de medición (objetivo o subjetivo); o indirectas[27], que son aquellas definidas en función de otras métricas y se calculan en base al método de cálculo asociado, es decir en base a una fórmula. Estas últimas son las empleadas por las autoras en la propuesta realizada.

Según(Joseph &Nist, 2006), una desventaja de algunas métricas es que no tiene una escala que tengan en cuenta una interpretación consistente Esto es particularmente cierto para las métricas de las características de la calidad de *software* como la fiabilidad y usabilidad. Las medidas deben ser interpretadas relativamente, a través de la confrontación con planes y expectativas, o la comparación con componentes similares dentro del proyecto actual.

No existe duda alguna sobre la importancia de las mediciones en los procesos de prueba y evaluación. En su artículo (Abran &Sellami, 2002) realiza un análisis estructurado de la relación entre la metrología actual y los aspectos vinculados con las métricas y la medición de *software* de contenidos en el Cuerpo de Conocimientos de Ingeniería de *Software*

26 En el proceso de ingeniería se encuentra el costo, y el esfuerzo aplicado de código, velocidad de ejecución, tamaño de memoria y los defectos encontrados en un período de tiempo.

27Se encuentran la funcionalidad, eficiencia, confiabilidad, facilidad de mantenimiento, usabilidad y portabilidad.

(SWBOOK), el cual revela que queda aún mucho por andar en las mediciones en el plano conceptual y empírico.

DESARROLLO DEL TEMA

Herramienta Metric_cal.exe de apoyo a la enseñanza de los temas de calidad en la Ingeniería de Software

La herramienta Metric_calc.exe surge a partir de la necesidad de calcular las métricas de calidad externas en la evaluación de *software*. Es una aplicación de escritorio, que permite la entrada de los datos necesarios para el cálculo de cada una de las métricas correspondientes. El diseño está sustentado sobre la concepción de una herramienta amigable de fácil acceso, pues cuenta con interfaces y un manual de usuario. Permite a los estudiantes tener a su alcance la información necesaria para trabajar con las métricas y expresar criterios de evaluación que contribuyen a la toma de decisiones por parte del equipo evaluador.

El uso de Metric_calc.exe facilita al ingeniero informático la puesta en práctica de los roles: coordinador del equipo de aseguramiento de la calidad, evaluador y probador, como parte de un equipo multidisciplinario durante la concepción e implantación de un producto informático. Del mismo modo la aplicación de una metodología en la que deben coordinarse los esfuerzos para garantizar la coherencia entre las diferentes partes que integran la solución. Cabe destacar que durante el proceso de formación se garantiza el cumplimiento de diferentes roles dentro del equipo de desarrollo de software. La formación de estos roles van en ascenso a través de los objetivos de los años de la carrera hasta llegar a analistas y gestores de calidad de proyectos o finalmente como gestores de proyectos.

La herramienta cuenta con las escalas, fórmulas, criterios de evaluación e historial de evaluaciones realizadas para apoyar esta actividad. Las características que se evalúan con la herramienta forman parte del procedimiento propuesto por (Peña et al., 2015a) entre las que figuran Funcionalidad, Confiabilidad, Usabilidad, Eficiencia y Mantenibilidad.

Metric_calc.exe se ha dotado de las funcionalidades necesarias para apoyar el proceso de medición, las cuales requieren de los requerimientos técnicos que a continuación se mencionan para su correcto funcionamiento.

Requerimientos técnicos de Metric_calc.exe

- Sistema operativo: Windows

- Idioma: Español
- Tamaño: 5.8 MB
- Memoria RAM: Mínimo 128 MB
- Lenguaje de Implementación: C++
- IDE: Embarcadero RAD[28] Studio XE6 V.20.0.

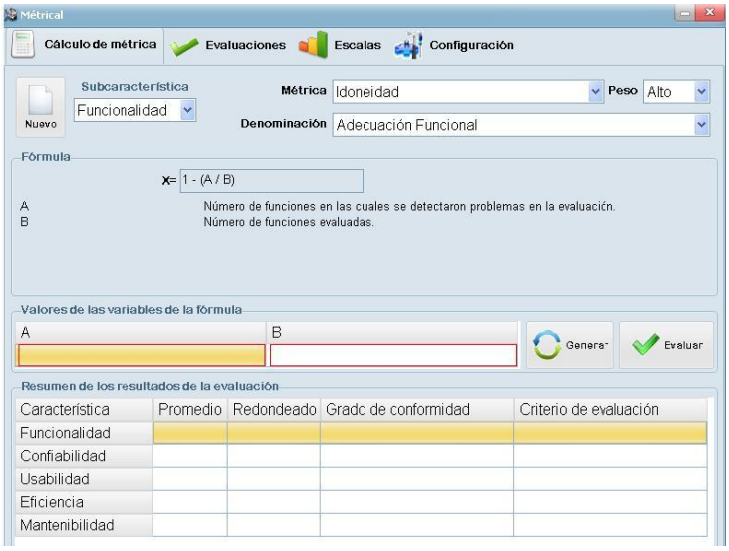


Figura 2 Interfaz principal de la herramienta Metric_calc.exe

El proceso de medición se realiza a través de la interfaz de usuario que se muestra en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**. Consiste en seleccionar una característica y otorgar a cada atributo especificado su respectivo peso. Estos últimos se promedian con el objetivo de obtener una visión tanto cualitativa como cuantitativa del comportamiento de la calidad de esa característica.

Cada uno de estos valores se ajusta a la escala correspondiente y se les asigna la puntuación representada en las escalas definidas para la evaluación (ver Figura 3), permitiendo tomar decisiones para la mejora del proceso de desarrollo del *software* objeto de evaluación.

[28] Rapid Agil Development

Figura 3 Interfaz de las escalas a utilizar en el cálculo de las métricas

En el transcurso de la actividad la herramienta permite llevar el historial de las evaluaciones de cada característica como se muestra en la **¡Error! No se encuentra el origen de la eferencia.** para la característica funcionalidad.De esta manera el estudiante es capaz de valorar los resultados del proceso de medición realizado al *software* y con los resultados de la medición de cada característica de forma individual identifica las subcaracterísticas que tuvieron mayor incidencia en el proceso de medición.

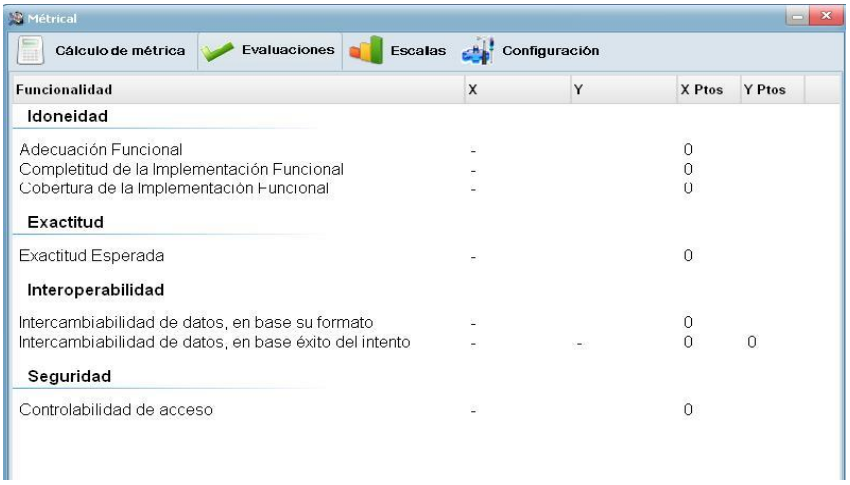


Figura 4 Interfaz del historial de evaluaciones

Al finalizar la actividad el estudiante llega a una conclusión sobre el grado de conformidad que tuvo el producto que se está evaluando, para luego, dar un veredicto conclusivo. En el

informe de la evaluación quedará plasmado el resultado de la conformidad de cada característica evaluada y apoyada del razonamiento lógico en consentimiento con los objetivos de la evaluación, criticidad del *software*, entre otros factores, el veredicto final estará en correspondencia con estos elementos: aceptado, diferido y no aceptado. También incluirá las no conformidades encontradas en el *software* durante las pruebas y los principales problemas detectados en la evaluación para luego proponer acciones correctivas.

Aplicación de los resultados

Una vez desarrollada la aplicación es necesario realizar una valoración para obtener el grado en que este satisface los requisitos que le dieron origen. En un primer momento, se consultó a varios expertos y posibles usuarios que harán uso de la aplicación informática, capaces de emitir criterios específicos del software y hacer recomendaciones que contribuyan a perfeccionarlo. Durante el intercambio con los expertos, fueron encuestados 12 profesores de la disciplina de Ingeniería y Gestión de Software con experiencia en el trabajo metodológico del tema tratado. Se tuvo en cuenta, además, la disposición de estos en evaluar teóricamente la propuesta en aras de mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje de estos temas con alguna idea o sugerencia que no se haya abordado en la encuesta realizada.

Como apoyo a la valoración positiva de los resultados prácticos de la investigación, la herramienta fue utilizada en las prácticas profesionales de los estudiantes del cuarto año de la carrera de Ingeniería Informática del curso 2014-2015 para la evaluación de la calidad y conformidad de software en las empresas siguientes: la Empresa Nacional de Proyectos e Ingeniería (ENPA), Empresa Eléctrica, Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos (ENCOMED), entre otras. A partir del procesamiento estadístico de los aspectos tratados en la encuesta con los expertos y la explotación de la herramienta por parte de los estudiantes en el desarrollo de su actividad curricular, las personas coinciden en que todos los aspectos son “Muy Relevante”, lo cual influye positivamente en la calidad de la herramienta y los objetivos trazados con la investigación. De esta manera se puede concluir que el grado de satisfacción de los usuarios es alto, al igual que la evaluación que los mismos emiten sobre el producto realizado relacionado con la organización, uniformidad, consistencia y disponibilidad de la información brindada.

CONCLUSIONES

A partir del desarrollo de la investigación se arribaron a las conclusiones siguientes:

1. Las deficiencias detectadas en el proceso de enseñanza y aprendizaje de los temas de calidad en la Facultad de Informática y Matemática de la Universidad de Holguín demuestran la necesidad de crear una herramienta como software educativo que favorezca el desarrollo de esta actividad.
2. La propuesta garantiza la sistematización y consolidación de los temas de calidad en la formación del ingeniero informático relacionados con los modos de actuación en un proyecto de software.
3. La aplicación de la herramienta Metric_calc.exe permitió medir la calidad de los software evaluados durante la etapa de pruebas, lo que garantiza que los estudiantes prevean la detección de no conformidades desde etapas tempranas; donde se demuestra la pertinencia de la herramienta con los resultados arrojados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRAN, A. & SELLAMI, A. (2002). Initial Modeling of the Measurement Concepts in the ISO Vocabulary of Terms in Metrology. In: Software Measurement and Estimation-Proceedings of the 12th International Workshop on Software Measurement-IWSM, Magdeburg (Germany), 7-9.

AGUILERA CRUZ, O. & RUIZ DE LA PEÑA, J. (2006). Importancia de la Ingeniería de Software en la producción de software. Ciencias Holguín. Holguín: Revista Ciencias Holguín.

ESTAYNO, M. G. & DAPOZO, G. N. & CUENCA PLETSCH, L. R. & GREINER, C. L. (2009). Modelos y métricas para evaluar calidad de software. In: XI Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación, 2009.

JOSEPH, L. M. & NIST, L. M. (2006). Comparing the effects of unknown-known ratios on word reading learning versus learning rates. Journal of Behavioral Education, 15, 69-79.

LUGO GARCÍA, J. A. & GARCÍA PÉREZ, A. M. (2013). Colección automática de métricas hacia un repositorio de mediciones. Revista Facultad de Ingeniería, 199-207.

MES (2000). Plan de estudios D Carrera Ingeniería Informática. In: MES (ed.). República de Cuba: Ministerio de la Educación Superior.

PEÑA, Y. R. & FERNÁNDEZ, C. J. M. & BORREGO, L. L. & OCHOA, Y. F. (2015). Procedimiento para la evaluación de la conformidad de productos informáticos a partir de la medición de las métricas de calidad externas. IV Encontro Regional de Computação e Sistemas de Informação – ENCOSIS'2015. Manaus, Amazonas, Brasil.

PEÑA, Y. R. & GONZÁLEZ, A. T. & FERNÁNDEZ, C. J. M. (2015). Propuesta de un procedimiento para la evaluación de la conformidad de los productos informáticos en la Facultad de Informática y Matemática de la Universidad de Holguín. VII Conferencia Científica Internacional de la Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", 27 al 29 de abril del 2015. Holguín, Cuba: Holguín, Cuba.

RUIZ DE LA PEÑA, J. & LAMOTH BORRERO, L. (2007). Integración de la Ingeniería de software con otras asignaturas. Ciencias Holguín. Holguín: Revista Ciencias Holguín.

RUIZ DE LA PEÑA, J. & LAMOTH BORRERO, L. & CONCEPCIÓN GARCÍA, M. R. & RODRÍGUEZ EXPÓSITO, F. D. L. T. (2013). El proyecto integrador como experiencia didáctica en la formación del ingeniero informático de la Universidad de Holguín, Cuba (UHOLM). Escenarios. Colombia.

TARDÍO, M. A. & ESTRADA, A. F. & MONTALVAN, D. P. (2011). Primeras ideas de un Modelo cubano de referencia para el desarrollo de aplicaciones informáticas. Revista Cubana de Ciencias Informáticas.

LA DISMINUCIÓN DEL ESTATUS ACADÉMICO IRREGULAR DE LOS ALUMNOS DE NEGOCIOS INTERNACIONALES A TRAVÉS DE APOYO ESTUDIANTIL.

Autores:

Jesús Edmundo López Hernández

Enoc Gutiérrez Pallares

Leticia Maya González

Resumen

Una de las grandes preocupaciones por las que toda institución educativa superior tiene son bajos índices de titulación y su eficiencia terminal.

Si a esto le añadimos que cada año se asigna una presupuesto menor del Producto Interno Bruto (PIB) en relación al total de los países que pertenecen a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y que manifiesta que México es el país miembro de la organización que menos gasta por cada estudiante, a pesar de que elevó los fondos que destina a educación del 4.4% del (PIB) en el 2000 al 5.2% en 2012, un nivel similar al promedio de la organización.

Por ejemplo se subrayó que en el 2012 México gastó 2,600 dólares por estudiantes de primaria, lejos de los 8,200 dólares del promedio de la OCDE.

Estas diferencias se mantienen en las instituciones secundarias con 3,000 dólares frente a los 9,500 de media, y en las de educación superior con 8,100 dólares cuando el promedio se sitúa en 15,000[i].

Por ello es preponderante la implementación de estrategias de aprendizaje cooperativo que nos permitan con el poco presupuesto asignado disminuir el número creciente de alumnos con estatus de irregularidad. Ya que ello trae como consecuencia la baja tasa de titulación, la disminución de la eficiencia terminal y la deserción con estudios truncos de licenciatura.

En la Universidad Autónoma del Estado de México desde el 2014 se implementó una estrategia de aprendizaje cooperativo como lo es la Mentoría académica.

Su objetivo de la Mentoría académica es apoyar con un mentor (alumno de semestre avanzado) a regularizar en ciertas unidades de aprendizaje que represente un mayor riesgo de reprobación por sus particularidades de la misma materia y en ocasiones por la falta de regularidad de los alumnos.

Basta con mencionar de acuerdo a la legislación universitaria vigente del reglamento de Facultades y Escuelas Profesionales de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) en los artículo siguientes de la permanencia en los estudios de la importancia que tiene está estrategia de aprendizaje cooperativo para que al alumno de la UAEM no se dé de baja que se manifiesta textualmente en el siguiente artículo:

Artículo 89. Sólo podrán cursar hasta en dos ocasiones cada una de las asignaturas del plan de estudios de una licenciatura.

Por lo que hemos podido apreciar en estos seis años de la creación de la Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli (UAPCI) existe un gran número de estudiantes en la licenciatura en negocios internacionales que tienen la posibilidad real de darse de baja ya que existe un porcentaje alto de alumnos de dicha licenciatura que recusan una o más unidades de aprendizaje lo que conlleva a la disminución significativa del índice de eficiencia terminal de la licenciatura.

Fuente Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

Palabras Clave: Reglamento, estrategia, aprendizaje, negocios internacionales, eficiencia terminal.

Abstract

One of the major concerns for which every higher educational institution has are low graduation rates and terminal efficiency.

If we add that each year is allocated a smaller budget Gross Domestic Product (GDP) in relation to the total of countries belonging to the Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), which states that Mexico is the country member of the organization that spends less per student, despite raising the funds allocated to education from 4.4% of (GDP) in 2000 to 5.2% in 2012, similar to the average level of the organization.

For instance it stressed that in 2012 Mexico spent $ 2,600 for elementary students away from the $ 8,200 average for the OECD.

These differences remain in secondary institutions with $ 3,000 compared to 9,500 on average, and in higher education with $ 8,100 when the average is 15,000.

It is therefore leading the implementation of cooperative learning strategies that allow us with little budget reduce the growing number of students with irregular status. Since this results in the low graduation rate, decreased efficiency and desertion terminal with truncos undergraduate studies.

At the Autonomous University of the State of Mexico from 2014 a strategy of cooperative learning as academic mentoring is implemented.

Its aim of academic mentoring is to support a mentor (student advanced semester) to regularize certain learning units representing an increased risk of reprobation for their particularities of the same subject and sometimes by the lack of regular students.

Mention according to current university legislation regulations Colleges and Vocational Schools of the Autonomous University of the State of Mexico (UAEM) in the following article permanence in studies of the importance of this strategy of cooperative learning for UAEM students not disenroll textually manifested in the following article:

Article 89. Only may take up to twice each of the subjects in the curriculum of a degree.

From what we have seen in these six years after the creation of the Academic Unit Cuautitlan Izcalli (UAPCI) a large number of students in a degree in international business who have the real possibility to unsubscribe as there is a high percentage students of the degree of their objections to one or more units of learning which leads to significant decrease in the rate of terminal efficiency degree.

Abstract: Reglamento, estrategia, aprendizaje, negocios internacionales, eficiencia terminal.

Introducción

El problema que sustenta la presente investigación se refiere a conocer de qué manera el aprendizaje cooperativo como estrategia contribuye a la disminución del estatus académico irregular y en particular de los estudiantes de la licenciatura en negocios internacionales de la Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli (UAPCI) de la Universidad Autónoma del Estado de México.

El objetivo principal es hacer una aportación al tema del aprendizaje cooperativo en
Las instituciones de educación Superior, mediante una aportación psicopedagógica
Como es puede ser la mentoría académica.

La Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli (UAPCI) se compone de una matrícula en sus siete programas de estudios (PE), quedó conformada de la siguiente manera: Licenciatura en negocios Internacionales 363 alumnos de escolarizado y 37 en no escolarizado; Derecho Internacional 358 en escolarizado y 79 en no escolarizado; Logística 259 de escolarizado y 33 no escolarizado y, en Actuaría, 193 alumnos escolarizado.

Con respecto a la matrícula de la UAEM que es de 55,257 la UAP. Cuautitlán Izcalli con 1322 alumnos logró un 2.39 % del total de los espacios académicos foráneos y 71.22% de cobertura en relación a la matrícula total de la región IV del Estado de México que abarca a los municipios de Cuautitlán México, Cuautitlán Izcalli y Huehuetoca.

El índice de reprobación por carrera que se tuvo en el ciclo escolar del 2015 fue el siguiente: Negocios Internacionales 15.8 %, Derecho Internacional 18.9 %, Logística 19.3%, Actuaría 36.2%, Logística a distancia 23.5%, Derecho Internacional a distancia 20.0%, Negocios Internacionales a distancia 23.5%

En el año 2015, la UAPCI desarrolló cursos y talleres disciplinarios – didácticos dirigidos a fortalecer el proceso de actualización de los docentes, con lo cual se estuvo en condiciones de satisfacer las demandas de capacitación existente. Es importante destacar que una de las bondades académicas de los cursos y talleres radicó en la incorporación de docentes con mejores experiencias y grados de estudios, en la calidad de instructores, desde lo cual el conocimiento del entorno educativo y las necesidades cognitivas existentes se presentaron con oportunidades.

La UAPCI, en los 7 programas educativos que ofertó, tuvo una matrícula en el semestre 2015B (Agosto 2015- Enero 2016) de 1147 estudiantes en la modalidad presencial y 140 en la modalidad no escolarizada.

Actualmente la UAPCI, gracias al prestigio con que cuenta la UAEM ha garantizado su presencia en el mapa educativo de la región IV del Estado de México. En el año 2015 recibió 666 solicitudes de ingreso, 624 aspirantes presentaron examen y sólo 475 fueron aceptados al aprobar el Examen Nacional de Ingreso (EXANI II), no obstante, solamente 422 concluyeron sus trámites de inscripción.

El Índice de aceptación real fue de 67.6% y el Índice de aceptación potencial de 63.4%. Actualmente la comunidad estudiantil de la UAPCI está integrada por 1322 alumnos.

La UAPCI orgullosamente tuvo el honor contar con sus primeros egresos durante el 2015, con 74 egresos, de los cuales corresponden a las licenciaturas de: Actuaria 10, Logística

16, Derecho Internacional 32, Negocios Internacionales 16. Llevando a cabo la primera ceremonia de entrega de 68 certificados totales de estudios, en el Aula Magna de nuestra máxima casa de estudios el día 10 Noviembre 2015. Estando en trámite tanto por decisión personal o por fechas de egreso 31 certificados totales.

En relación al programa institucional de tutoría académica (PROINSTA) cabe hacer mención que 1179 alumnos tuvieron apoyo académico en el rendimiento escolar por medio del programa de tutoría académica y de 46 en el programa de mentoría académica llevándose a cabo un seguimiento de tutorados por medio del proceso certificado "Atención Personalizada", con canalizaciones académicas (por medio de asesorías disciplinarias) y canalizaciones psicológicas.

El 100 % de los PTC desempeñan funciones de tutor, obteniendo evaluaciones satisfactorias por su desempeño en la atención de los estudiantes, el espacio académico no tiene profesores de medio tiempo. Se contó con la participación de 49 tutores académicos, de los cuales 5 son PTC y 44 corresponden a profesores de asignatura, siendo aproximadamente 24 alumnos por tutor.

En el año 2015 se duplicaron los cursos dirigidos a docentes de la UAPCI, pasando de 8 impartidos en 2014 a 16 cursos en el año que se informa, con ello la capacitación del personal docente se convirtió en una importante tarea, fortaleciendo las competencias, es importante destacar que en promedio asistieron 15.31 docentes por cursos, resaltando la asistencia del 75% de los académicos de la UAPCI.

Los cursos impartidos fueron:

- La aplicación de los tratados internacionales y su implicación en el desarrollo humano.
- Introducción a las finanzas en el sector asegurador.
- Diseño de materiales multimedia en base al diseño curricular y programación en E-Learning.
- Metodología jurídica basada en teoría de sistemas sociales para la investigación.
- Aprendizaje integral.

- Asesoría disciplinar basada en recursos tecnológicos.
- Aulas digitales.
- Proyectos académicos para desarrollar habilidades profesionales en las unidades de aprendizaje.
- Presentaciones educativas.
- Planeación y validación.
- Impuestos al comercio exterior, actos y formalidades.
- Guía para principiantes en el litigio.
- Elementos de notas técnicas de productos de seguros en la nueva ley de instituciones de seguros y fianzas 2015.
- Capacitación Mecalux Easy WMS.
- Logística y gestión de la cadena de suministros.

El desarrollo de los cursos favoreció el intercambio académico y científico de los docentes, la generalización de ideas pedagógicas de avanzadas y la implementación de estrategias innovadoras, las cuales redundaron en mejores resultados en la satisfacción del estudiante y la apreciación estudiantil.

En lo relativo a control escolar, se realizaron trámites de inscripciones, reinscripciones y captura de calificaciones, ello conforme al proceso certificado de calidad de "Consulta de Calificaciones".

La apreciación estudiantil la UAPCI alcanza resultados superiores al periodo 2015A en todos los indicadores evaluados en la modalidad escolarizada: planeación didáctica, conocimiento de la disciplina, atención al alumno, preparación didáctica y evaluación del alumno, mientras que en la modalidad no escolarizada, se desciende en los indicadores presentación y capacidad, obteniendo resultados similares en satisfacción y aumentando la evaluación alcanzada en el indicador comunicación. De manera general la UAPCI alcanza una calificación de 9.0971 superior al 8.9179 logrado en el periodo 2015A.

En la UAPCI se cuenta con el proceso de "Selección de Personal Docente de Asignatura", certificado en 2011 bajo la Norma ISO 9001:2008, que requiere que los docentes de las

asignaturas diferentes asignaturas deban someterse a los requisitos del proceso. Asimismo, de 33 expedientes académicos, 28 profesores (84%) fueron beneficiados por el programa de estímulos al desempeño docente (PROED), en cuanto a cursos de formación, profesionalización y capacitación docente.

La UAPCI cuenta actualmente con 3 aulas digitales equipadas de con una Laptop, Mimio Teach, Mimio capture, Mimio View, Mimio y Pad, Mimio Vote, las cuales se utilizan un promedio de 5 veces a la semana con 350 usuarios aproximadamente; también se cuenta con un equipo de videoconferencia de la serie Polycom HDX 4000 adquirido recientemente, el cual se ha implementado para las distintas videoconferencias con en los diferentes espacios universitarios ya sea a nivel grupal o individual. La importancia concedida a la formación del futuro profesionista, ha permitido el empleo de diversos software educativos y disciplinarios, que contribuyen a fortalecer los elementos cognitivos requeridos en los diferentes programas educativos. Por ello la UAPCI ha tenido la necesidad de contar con distintos programas para el aprendizaje integral del alumno en distintas áreas del conocimiento. Actualmente se cuenta con un total de 19 programas de los cuales 3 de ellos fueron adquiridos recientemente como el caso de Matlab, el Simulador Bursátil y WMS los cuales son un complemento esencial que apoya a las diversas unidades de aprendizaje de las Licenciaturas en Derecho internacional, Negocios Internacionales, Actuaría y Logística, los cuales se utilizaban de 4 a 5 veces a la semana con grupos de hasta 30 alumnos con 450 usuarios aproximadamente.

La Biblioteca “Dr. En C. Eduardo Gasca Pliego”, está conformada por 6,301 volúmenes comprendidos en 1,547 títulos, lo que representa 5 volúmenes por alumno, a nivel curricular solo se cuenta con 2 títulos por asignatura. Durante el año 2015 se atendieron a 8,544 usuarios en la biblioteca de los cuales 1,412 son de actuaría, 3,188 de derecho internacional, 2,343 de negocios internacionales y 1,601 de logística. En cuanto a la utilización de los materiales se registraron 6,019 libros, 263 revistas y 89 periódicos, utilizados en sala, 1,429 libros a domicilio y se prestaron 1,075 volúmenes para el trabajo en clase. Se impartieron a 113 estudiantes cursos de inducción a la biblioteca, destacando la utilización de los recursos electrónicos que ofrece la universidad

La cantidad de alumnos por niveles de inglés en el año 2015, que comprende los semestres 2015A, 2015J y 2015B, quedó distribuida de la siguiente manera (según datos del Sistema de Control Escolar).

- C1+C2= 505 alumnos aprobados.
- D1+D2= 294 alumnos aprobados.
- B1+B2 = Propedéutico 2= 280 alumnos aprobados.

El Centro de Auto Acceso de la UAPCI es un espacio que permite desarrollar un proceso de autoaprendizaje de alumnos y docentes y alumnos. Cabe mencionar que cuenta con tres elementos básicos para poder llevar a cabo sus funciones: materiales, equipo y apoyo académico.

Los materiales están diseñados de manera que su uso sirva para facilitar el proceso de autoaprendizaje. Los materiales cuentan con la guía apropiada así como con elementos de autoevaluación como un instrumento de apoyo y seguimiento. Se cuenta con formatos específicos que permite visualizar el avance de los estudiantes en rezago, los estudiantes que son talentos y de la misma forma para profesores que deseen mejorar su nivel de inglés.

El equipo va asociado a los materiales, hay materiales cuyo uso no requiere de equipo sofisticado, sobre todo cuando hablamos de libros, revistas, diccionarios, enciclopedias o materiales de este tipo. Pero existen materiales como grabaciones, videos y *software* como el de HEADWAY que es un material interactivo que permite llevar de la mano al estudiante en su aprendizaje y ver su avance académico. Además su uso requiere de equipos computadoras.

El apoyo académico es necesario ya que el autoaprendizaje no presupone un trabajo solitario sin la presencia o ayuda de los demás, ni tampoco supone una transición inmediata. El Centro de Auto Acceso cuenta con la asesoría de la responsable cuya función es guiar el trabajo autónomo (o semiautónomo) de sus usuarios en la medida que éstos requieran de ayuda para realizar su trabajo. El Centro de Auto Acceso propone un proceso de auto-aprendizaje en

cualquier área del conocimiento aunque en la actualidad se han concentrado en el aprendizaje de idiomas extranjeros

En la UAPCI se impartió Chino Mandarín como taller cultural con una profesora de segunda lengua con grado de Maestría, esto en 2015.

En el caso de la docencia de inglés estuvo dirigida a impartir los cursos de Inglés B2, C1, C2, D1, D2, E1 y E2 con profesores de inglés y una profesora de chino de los cuales solo 2 profesores cuentan con Maestría[ii].

El objeto de estudio para el presente proyecto de investigación se centrará en el aprendizaje cooperativo que asegurará a los alumnos éxito académico y profesional.

De igual forma el Objetivo general del proyecto es el diseño de una estrategia de aprendizaje cooperativo sustentada en una metodología "Investigación con tutoría" que nos permita disminuir el estatus académico irregular de los alumnos de negocios internacionales de la UAPCI durante el ciclo escolar 2016-2017".

El campo de acción donde se desarrollará la investigación estará enfocado en el aprendizaje cooperativo de los alumnos irregulares de la licenciatura en negocios internacionales de la licenciatura en negocios internacionales de la UAPCI.

La importancia del proyecto de investigación radica en el hecho de ver a la Mentoría académica como una nueva e innovadora estrategia de aprendizaje cooperativo que nos permitan tener un menor número de alumnos irregulares.

Objetivos Específicos:

- Analizar los antecedentes históricos de las estrategias de aprendizaje cooperativo y los referentes teóricos que la fundamentan.
- Determinar el marco metodológico de la investigación de estrategias de aprendizaje en el nivel superior.
- Diagnosticar cómo se presentan las estrategias de aprendizaje en la licenciatura en negocios internacionales durante el ciclo escolar 2016-2017

Fuente Reporte de Evaluación y Seguimiento de la UAP. Cuautitlán Izcalli 2015

Referentes teóricos del aprendizaje cooperativo.

El aprendizaje cooperativo se apoya en estudios e investigaciones realizadas como son:

- Teoría del Desarrollo Cognitivo de Piaget que manifiesta que cuando los individuos cooperan en el medio, ocurre un conflicto socio-cognitivo que crea un desequilibrio, que a su vez estimula el desarrollo cognitivo.

- Para vigostky, el aprendizaje cooperativo requiere de grupos de estudios y trabajo, ya que es en el trabajo en grupos donde los docentes y los alumnos pueden cooperar con los menos favorecidos en su desarrollo cognitivo.

- Teoría del desarrollo Conductista de Skinner, que manifiesta que en las contingencias grupales, las acciones seguidas de recompensa motivan a los alumnos en su trabajo cooperativo.

- Para Hassard (1990) el trabajo cooperativo es un abordaje de la enseñanza en el que los grupos de estudiantes trabajan juntos para resolver problemas y para determinar tareas de aprendizaje.

Fuente: Aprendizaje Cooperativo (María del Mar Vera García)

Conclusiones:

No cabe duda alguna que algunas de las muchas aportaciones que tenemos en el aprendizaje cooperativo son:

- Promueve una comunicación efectiva entre los miembros de un grupo
- Desarrolla la socialización entre los alumnos
- Se desarrollan diferentes roles de responsabilidad al interior del grupo
- Permite una mejor integración en el grupo
- Promueve el valor de opinar libremente
- Permite el conocimiento e integración de los miembros del grupo
- Ayuda a disminuir el rezago educativo
- Desarrolla habilidades de abstracción en los alumnos.

Bibliografía

Carr, R. (1999) Alcanzando el futuro: el papel de la mentoría en el nuevo milenio. Programa de
Apoyo al Liderazgo y la Representación de la Mujer. (PROLID) Versión 1.0 31.8.99; Canadá,
Recuperado el 21 de Abril del 2016 de http://www.peer.ca/spanish1.pdf
Center for Health Leadership & Practice (2003). Guía de Mentoría: Guía para Mentores. Ethics in
Science and Engineering National Clearinghouse. Paper 305, Recuperado el 21 de Abril del 2016
en http://scholarworks.umass.edu/esence/305
Facultad de Turismo y Gastronomía UAEMéx (2014) Reporte de Aplicación de Conocimientos,
Consultado 1 de Abril de 2016 de
http://evaluacionprofesionaltyg.blogspot.in/2014/02/reporte-de-aplicacion-de-conocimientos.html

ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE LAS COMPETENCIAS EDUCATIVAS Y LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LOS ALUMNOS DE DÉCIMO SEMESTRE DE LA LICENCIATURA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES EN LA UAPCI

MARÍA TERESA MEDINA FARFÁN

Maestra en Administración de Negocios Internacionales tete_fm@yahoo.com.mx

LINDA ELIZABETH HERNÁNDEZ MOLINAR

Maestra en Administración

lindaehm@hotmail.com

LETICIA ANGÉLICA MAYA ALVAREZ

Maestra en Administración de Negocios letymaya@gmail.com

RESUMEN

En el presente artículo, se retoma el análisis de las competencias adquiridas por los alumnos de la Licenciatura de Negocios Internacionales en la Unidad Académica Profesional de Cuautitlán Izcalli (UAPCI) y se compara con las competencias laborales que las empresas les están demandando, específicamente la investigación se realizó con los alumnos de décimo semestre que están realizando sus prácticas profesionales, con la finalidad de mostrar gráficamente el resultado comparativo entre ambas competencias, de manera tal que nos permita llegar a la conclusión de que nuestros egresados están preparados para una competitividad laboral que les permita sobresalir del resto de los egresados de otras instituciones.

Palabras clave: UAPCI Unidad Académica Profesional de Cuautitlán Izcalli, competencias, universidades.

ABSTRACT

In this article, the analysis of the skills acquired by the students of the Bachelor of International Business in the Professional Academic Unit of Cuautitlan Izcalli (UAPCI) and compared with job skills that companies are demanding them, specifically research resumes was held with the students of tenth semester they are performing their professional practices, in order to graphically show the comparative results between the two powers, so that allows us to conclude that our graduates are prepared for a labor competitiveness that they let stand out from other graduates from other institutions.

Keywords: UAPCI Cuautitlan Izcalli Academic Unit Professional competence universities.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la idea de las competencias surge de inmediato, al cuestionar si las universidades están preparando adecuadamente a los estudiantes, dentro de su formación profesional para enfrentarse al mundo laboral.

Las exigencias de una organización son de altas expectativas, en cuanto a la contratación de profesionistas que tengan las herramientas necesarias, para la solución de problemas de manera eficaz. Lo anterior, debido a los cambios vertiginosos en la globalización de los mercados y las transformaciones tecnológicas, que afrontan las empresas.

El desarrollo de las competencias, tienen una relación estrecha entre los sectores educativo y laboral. Las capacidades educativas básicas, que son la expresión oral y escrita; las matemáticas aplicadas, la abstracción y reflexión; que se aprenden de forma gradual y sistemática en la escuela, se aplican en el mundo laboral relacionados con los recursos empresariales como el tiempo, la calidad del trabajo, la tecnología, etc.

En la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior, auspiciada por la UNESCO en 1998, se planteó la necesidad de desarrollar las competencias adecuadas en las universidades, para contribuir al desarrollo económico, social y cultural de la sociedad. También, se señaló que las principales funciones de la educación, deben de ser tres: (Argudín, 2016)

- Una generación de nuevos conocimientos, a través de la investigación

- El entrenamiento adecuado de personas altamente calificadas, para el mundo laboral.
- Preparar profesionistas éticos.

Las competencias profesionales, son la aplicación de los conocimientos teóricos en circunstancias prácticas, lo que permiten una buena actuación en el mercado de trabajo. Las competencias son atributos del trabajador es decir, son las capacidades que una persona posee, para desempeñar una función productiva en contextos laborales. Las competencias laborales son un punto de encuentro entre los sectores educativo y productivo. Las competencias son observables, medibles y evaluables.

En nuestro artículo denominado "Competencias educativas en los alumnos de la Licenciatura en Negocios de la UAPCI para una competitividad laboral", hicimos una comparación de algunas de las competencias que las organizaciones solicitan a sus empleados, y las comparamos con las trece competencias generales que los alumnos de dicha licenciatura desarrollan a lo largo de su carrera.

El resultado final que se obtuvo fue que en la UAPCI se están desarrollando las competencias de conocimientos que requiere el mundo laboral, pero no están ligadas con las capacidades que adicionalmente las empresas requieren, por lo que no está siendo competitivos al momento de solicitar un empleo, aunque esta conclusión la realizamos de manera comparativa en cuanto a revisión y análisis del plan de estudios y del ejemplo de una organización que requiere unas específicas competencias, tales como administración del tiempo, trabajo en equipo, solución de problemas, etc.

Derivado de lo anterior, surgió la inquietud de hacer esta comparación de manera estadística, aprovechando la oportunidad de que los alumnos de décimo semestre se encuentran realizando sus prácticas profesionales y que de esa manera se están enfrentando al mercado laboral, tenemos como principal objetivo demostrar con números y de manera más directa si dichos alumnos se encuentran capacitados con las pertinentes competencias que les permitan sobresalir en el mundo laboral.

Las competencias que se desarrollan en la carrera de Negocios Internacionales en la UAPCI

El objetivo general de la carrera es "formar profesionales de licenciatura en el ámbito de los negocios internacionales, con un alto sentido de responsabilidad, de ética y de servicio".

Como se puede observar, la meta es demasiado general y no da una idea clara de la finalidad de la carrera.

Podemos analizar las competencias en la carrera de Negocios Internacionales de la UAPCI, que son trece, capacidades tiene que desarrollar el alumno, a lo largo de la carrera. Son las aptitudes, que le dan al egresado las herramientas, para ser competitivo en el mundo laboral, por lo tanto deberán ser claras, factibles y evaluables. Dichas competencias son:

- Maneja tecnologías para el análisis de la competitividad en los mercados internacionales con productos nacionales de calidad.
- Diagnóstica y proyecta el funcionamiento de los sistemas económicos y sociales.
- Desarrolla programas y estrategias para concretar negocios internacionales en diferentes ámbitos políticos, económicos, sociales y culturales.
- Diseña modelos, metodologías, programas, estrategias e iniciativas de cadenas productivas.
- Aprovecha acuerdos y tratados comerciales internacionales vigentes, para favorecer la apertura o consolidación de negocios internacionales.
- Evalúa programas comerciales nacionales e internacionales.
- Comprende y aprovecha las estructuras regionales y sectoriales de diferentes países para generar nuevos negocios.
- Investiga y evalúa la toma de decisiones, con base en los cambios observados en otros países.
- Colabora con equipos multidisciplinarios para mejorar la competitividad y desarrollar una visión integral y estructurada de la empresa.
- Investiga sobre normas jurídicas internacionales y su relación con los negocios internacionales.
- Maneja sistemas de información de vanguardia para operar la comercialización y toma de decisiones.
- Genera credibilidad en la relación con el entorno de acuerdo con la ética de la profesión. Impulsa la internacionalización de PyMES. (Proyecto Curricular, 2010- p. 103

Como se advierte, las trece competencias de la carrera, no incluyen a todas las áreas curriculares. El Plan, contempla cinco competencias para Economía; dos para Métodos Cuantitativos; una para Administración; una para Derecho; una para Negocios y una para Educación y Humanidades.

Recordemos que las competencias, se centran básicamente en el conocimiento restándole importancia a las habilidades, a las actitudes y valores, así como a las soluciones conjuntas. En contraste, en el tema de las competencias laborales, las organizaciones están priorizando el dominio de estas últimas.

Competencias Laborales a las que se enfrentas los alumnos de la UAPCI

La aplicación de competencias laborales en una organización suministra un modelo de características deseables, criterios, evidencias de desempeño y el grado en que cada ocupante del puesto debe cubrir sus funciones.

De manera general, podemos dividir las competencias en dos grandes bloques, considerando su especifidad:

1. **Conocimientos específicos.**
2. **Habilidades y cualidades.**

Con base en lo anterior, tomamos como ejemplo a la empresa Mexichem Soluciones Integrales, la cual ha contemplado 8 competencias en las habilidades y cualidades del personal que son clave para el negocio implementándolas en los modelos de capital humano:

1. **Administración del tiempo**.
2. **Inteligencia emocional**.
3. **Análisis de problemas**.
4. **Adaptación al cambio**.
5. **Liderazgo**.
6. **Trabajo en equipo.**
7. **Servicio a clientes.**
8. **Comunicación.**

Éste fue el ejemplo más fehaciente que pudimos contemplar en nuestra investigación anterior, por lo que decidimos retomarla como base para hacer la comparación con el resto de las organizaciones en la que los alumnos de la UAPCI efectuaron sus prácticas profesionales, las cuáles pertenecía a diferentes ramos como son el Siderúrgico, Metalúrgico,

Manufacturera, Servicio Logístico, Construcción, Editorial, Comercializadora, Servicios de Tecnología y Telecomunicaciones, Servicios de transporte, entre otras. Lo que nos derivó a tener un campo de aplicación más amplio, que observaremos al analizar los datos arrojados en nuestra investigación.

Método de investigación.

Se trata de un método transversal, con un diseño transeccional correlacional (Samperi, 2006). En este estudio se toma como población a los alumnos de décimo semestre de la Licenciatura en Negocios Internacionales de la UAPCI, que en el ciclo 2016-A realizaron sus prácticas profesionales. Cabe mencionar que se tomó en cuenta la información proporcionada por un total de 24 de 26 estudiantes de los cuáles estaban cursando la materia de Prácticas Profesionales, lo cual indica que se posee una muestra representativa para poder demostrar nuestra hipótesis, es decir; se cuenta con los datos proporcionados por el 92% de los alumnos.

Se desarrolló un cuestionario que sirvió como instrumento de investigación para evaluar competencias laborales en los alumnos que realizan sus prácticas profesionales, el cual incluye reactivos relacionados con las 8 competencias laborales que observamos en la empresa *Mexichem Soluciones Integrales*, así como las 13 competencias educativas que dichos alumnos desarrollan a lo largo de su carrera.

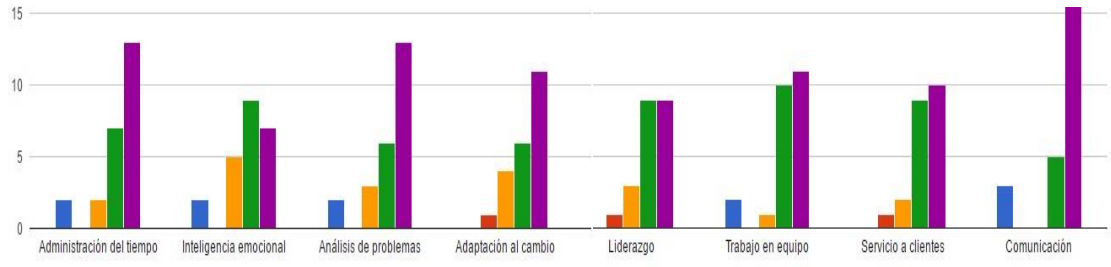
Resultados.

Inicialmente se realizó una ponderación respecto a las 8 competencias laborales que se considera deben estar ejecutando en sus prácticas los alumnos que cursan la carrera de Negocios Internacionales, por medio de 5 opciones de respuesta. El puntaje más alto corresponde a "siempre utiliza la competencia" y el más bajo "nunca utilizo la competencia", arrojando los siguientes resultados:

Tabla I: Utilización de las competencias laborales

Medición	Administración del tiempo	Inteligencia emocional	Análisis de problemas	Adaptación al cambio	Liderazgo	Trabajo en equipo	Servicio a clientes	Comunicación
Sin respuesta	0	1	0	2	2	0	2	0

1. Nunca utiliza la competencia	2	2	2	0	0	2	0	3
2. Muy pocas veces utiliza la competencia	0	0	0	1	1	0	1	0
3. Alguna vez utiliza la competencia	2	5	3	4	3	1	2	0
4. A menudo utiliza la competencia	7	9	6	6	9	10	9	5
5. Siempre utiliza la competencia	13	7	13	11	9	11	10	16
	24	**24**	**24**	**24**	**24**	**24**	**24**	**24**

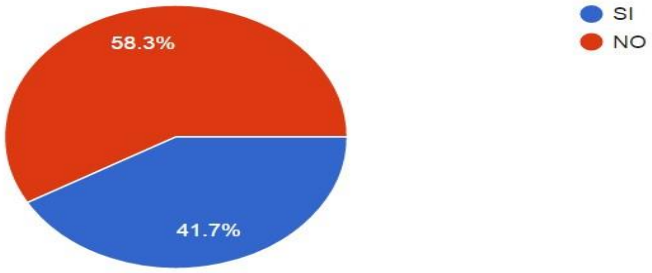


Los datos de la Tabla I y el gráfico demuestran que de manera general, de las 8 competencias evaluadas, los alumnos las han utilizado en sus lugares de trabajo (prácticas profesionales). En donde Comunicación es la que más han llevado a cabo, seguida de la administración del tiempo y análisis de problemas.

Relacionado a la pregunta anterior se les preguntó si les ha solicitado desarrollar alguna otra competencia, aparte de las mencionadas arriba, los resultados fueros los siguientes:

Tabla II Solicitud der alguna otra competencia a desarrollar

Respuesta	No.	%
SI	14	58.3%
NO	10	41.7%
	24	100.0%



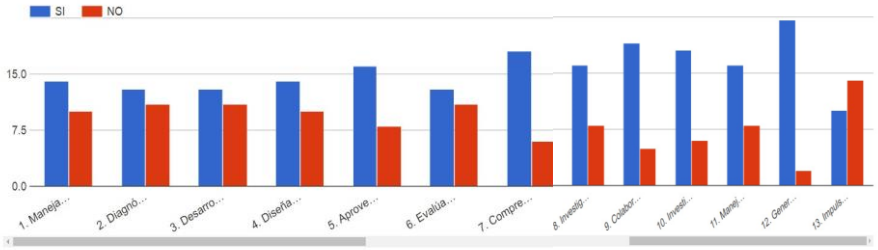
La Tabla II muestra que el 58.3% de alumnos señala que si le han solicitado otro tipo de competencias y al cuestionarles cuáles han sido estas, entre otras mencionaron: Creatividad, Proactividad, Productividad, manejo de conflictos, trabajo bajo compromiso, responsabilidad y capacidad de negociación.

Por otro lado, se utilizó la siguiente tabla para evaluar el manejo de las competencias que desarrollaron a lo largo de la carrera, siendo los resultados los siguientes:

Tabla III. Competencias de la Licenciatura de Negocios Internacionales de la UAPCI

Competencia	si	no	Total	% si	% no
1. Maneja tecnologías para el análisis de la competitividad en los mercados internacionales con productos nacionales de calidad.	14	10	24	58.33%	41.67%
2. Diagnóstica y proyecta el funcionamiento de los sistemas económicos y sociales.	13	11	24	54.17%	45.83%
3. Desarrolla programas y estrategias para concretar negocios internacionales en diferentes ámbitos políticos, económicos, sociales y culturales	13	11	24	54.17%	45.83%
4. Diseña modelos, metodologías, programas, estrategias e iniciativas de cadenas productivas	14	10	24	58.33%	41.67%
5. Aprovecha acuerdos y tratados comerciales internacionales vigentes, para favorecer la apertura o consolidación de negocios internacionales.	16	8	24	66.67%	33.33%
6. Evalúa programas comerciales nacionales e internacionales.	13	11	24	54.17%	45.83%
7. Comprende y aprovecha las estructuras regionales y sectoriales de diferentes países para generar nuevos negocios	18	6	24	75.00%	25.00%
8. Investiga y evalúa la toma de decisiones, con base en los cambios observados en otros países.	16	8	24	66.67%	33.33%
9. Colabora con equipos multidisciplinarios para mejorar la competitividad y desarrollar una visión integral y estructurada de la empresa.	19	5	24	79.17%	20.83%
10. Investiga sobre normas jurídicas internacionales y su relación con los negocios internacionales.	18	6	24	75.00%	25.00%

11. Maneja sistemas de información de vanguardia para operar la comercialización y toma de decisiones.	16	8	24	66.67%	33.33%
12. Genera credibilidad en la relación con el entorno de acuerdo con la ética de la profesión.	22	2	24	91.67%	8.33%
13. Impulsa la internacionalización de PyMES.	10	14	24	41.67%	58.33%



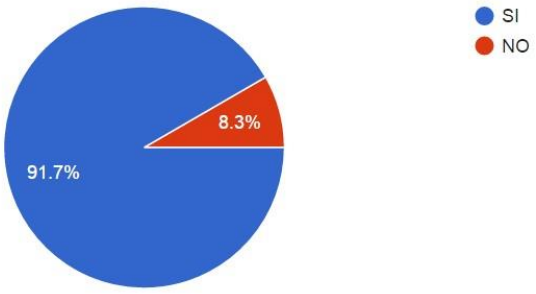
En la Tabla III y el gráfico anterior se observa que de las 13 competencias generales que se desarrollaron a lo largo de su carrera, los alumnos han manejado en su mayoría en la realización de sus prácticas profesionales, la competencia de generación de credibilidad en la relación con el entorno de acuerdo con la ética de la profesión, en más de un 92%, colaboración con equipos multidisciplinarios para mejorar la competitividad con un 79%, mientras que el desarrollo de una visión integral y estructurada de la empresa, y la investigación sobre normas jurídicas internacionales y su relación con los negocios internacionales, presentan un 75% de su aplicación en el área laboral.

En cambio, de las competencias que menos al aplicado es el Impulso a la internacionalización de Pymes (58.33%), lo cual representa una área de oportunidad para fomentarla más en las futuras generaciones.

Adicionalmente fue de interés examinar si ellos consideraban que durante su desarrollo profesional aplicarían los conocimientos adquiridos en la UAPCI, a lo que los resultados obtenidos mostraron lo siguiente:

Tabla IV Desarrollo de conocimientos adquiridos en la UAPCI

Respuesta	No.	%
si	22	91.7%
no	2	8.3%
	24	100.0%

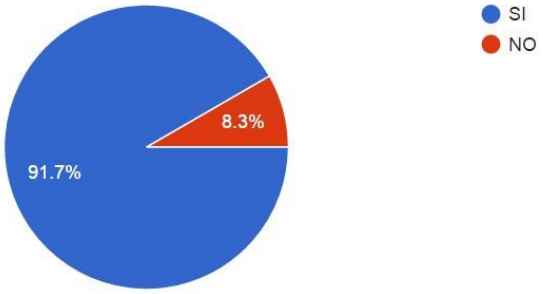


Como se puede observar en la Tabla III, el 91.7% de los alumnos señalaron que si consideran que en su desarrollo laboral aplicarán los conocimientos adquiridos en la UAPCI, mientras que sólo el 8.3% consideraban que no lo harían. Cabe mencionar, que estos alumnos, al justificar su respuesta comentaron que hay mucha teoría a lo largo de la carrera y que les hizo falta complementarla con parte más práctica, tal es el caso de ejercicios y situaciones que los enfrenten a la realidad laboral.

Finalmente se les cuestiono que si consideraban que durante su formación profesional dentro de la UAPCI se les ha permitido desarrollar competencias y habilidades para lograr una mayor competitividad laboral, a lo que los resultados obtenidos mostraron lo siguiente:

Tabla V Competencia y habilidades

Respuesta	No.	%
si	22	91.7%
no	2	8.3%
	24	100.0%



La Tabla V muestra que el 91.7% de los educandos consideran que su formación profesional dentro de la UAPCI si les ha permitido desarrollar competencias y habilidades para lograr una mayor competitividad laboral, y solo un 8.3% señala que no, y comentan que les faltaron actividades prácticas para entrar poco a poco al mundo laboral, así como también poca disponibilidad de horario por parte de UAPCI para poder congeniar trabajo con estudios y así poder adquirir experiencia al término de la licenciatura.

Conclusiones

Una vez analizada la correlación numérica y gráfica que existe entre las Competencias Educativas y las Competencias Laborales que deberían de llevar a cabo los alumnos de la UAPCI, se observó que es poco el nivel de desviación que existe entre estas dos, ya que los resultados que se obtuvieron sobre las preguntas SI/NO existe un mayor sesgo hacia la aplicabilidad del SI.

En la primera tabla se observó que los alumnos coinciden en que en el lugar donde llevan a cabo sus prácticas profesionales si aplican competencias, en donde comunicación es la que más han llevado a cabo, seguida de la administración del tiempo y análisis de problemas.

Los resultados obtenidos en esta investigación nos llevan a determinar que las empresas al no querer invertir en capacitación y desarrollo para sus trabajadores, le están dando una mayor responsabilidad a las instituciones para que estas reajusten sus programas de estudio de tal manera que los alumnos no solamente tengan las competencias, sino que sean competitivos.

De manera particular en la carrera de Negocios Internacionales impartida en la UAPCI, se están desarrollando las competencias de conocimientos que se requiere en el ámbito laboral en opinión de los alumnos, lamentablemente estas en ocasiones no se ligan con las capacidades que adicionalmente las empresas requieren de los alumnos, por lo que no está siendo competitivos al momento de solicitar un empleo.

Por lo tanto, proponemos revisión de las competencias, las materias y trabajo docente (dentro de aula) para modificar la currícula y que esta esté enfocada al ámbito laboral, de tal manera

que estas puedan responder a las demandas profesionales tanto a nivel nacional como internacional.

Referencias Bibliográficas.

1. Delors, Jacques. (1996) *La educación encierra un tesoro*. UNESCO. París, Francia.
2. Braslavsky, Cecilia (1997). *Enfoque por competencias.* Oficinal Internacional de Educación.
3. (2012) *Los jóvenes y las competencias*. Informe de seguimiento de la Educación Para Todos (EPT) en el mundo. UNESCO. Luxerburgo.
4. (2010) *Plan Curricular de Negocios Internacionales*. Departamento de Desarrollo Curricular. Secretaria de Docencia. Dirección de Estudios Profesionales. UAEM.
5. UNESCO. Recuperado el 3 de septiembre de 2015 de: Arreola, Susana. (2007) *¿Cómo se redacta una competencia?* Recuperado el 5 de septiembre de 2015 de: http://susynefesh.blogspot.mx/2007/10/cmo-se-redacta-una-competencia.html

ESTILO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y TRANSACCIONAL: REVISIÓN TEORICA EMPIRICA A NIVEL DIRECTIVO EN UNA INSTITUCIÓN DE NIVEL SUPERIOR

Estudio en proceso

MARÍA DEL CARMEN HERNÁNDEZ SILVA

DRA. EN EDUCACIÓN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

CORREO: difucultural@yahoo.com.mx

ÁLVAREZ BOTELLO JULIO

DR. EN EDUCACIÓN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

julioalvarezbotello@yahoo.com

YESSICA YAEL GÓMORA MIRANDA

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

CORREO: yessica.files@gmail.com

RESUMEN

El liderazgo en las instituciones educativas es de suma importancia, ya que se deben de tomar en cuenta una serie de factores que afectan el cómo se desarrollan los directivos de las escuelas, ya que los tipos de liderazgo no pueden ni deben de ser los mismos como menciona (Ahumada, 2012) Los estándares mediante los cuales se evalúe el trabajo de los directores deben contemplar distintos aspectos del liderazgo: intelectual, social, espiritual y financiero; que den cuenta de la capacidad de llevar a cabo una transformación en la escuela y el contexto en el que el director desarrolla su función, y es por esto que con los diferentes tipos de liderazgo es que se debe de buscar uno que nos sirva dependiendo del lugar en donde se desarrolle el docente, directivo o personal administrativo, ya que, ya sea por la zona, cantidad de alumnos, es que va a variar la forma de liderazgo más eficiente que se debe de emplear.

El liderazgo pedagógico ejercido por un directivo y su equipo ha surgido como una función importante que fortalece el vínculo con los docentes y cambia el foco del trabajo de los directores. De esta forma, los estudios se han centrado en identificar las competencias que deben poseer el director y su equipo directivo para poder ejercer un liderazgo pedagógico de cara a incrementar los resultados de aprendizaje de los estudiantes y de la organización. (Ahumada, 2012)

Se establece que un líder, en conjunto con su equipo directivo, deberá realizar la supervisión pedagógica en el aula, lo que supone enfocarse en lo pedagógico sin desatender las labores administrativas. Así, el liderazgo pedagógico ejercido por el director ha surgido como una función importante que fortalece el vínculo con los docentes y cambia el foco del trabajo de los directores. (Ahumada, 2012)

STYLE TRANSFORMATIONAL AND TRANSACTIONAL LEADERSHIP THEORICAL AND EMPIRICAL REVIEW A LEVEL MANAGEMENT INSTITUTIONS OF HIGHER LEVEL UAEMEX

ABSTRACT

Leadership in educational institutions is very important, as it must take into account a number of factors that affect how school principals develop, since the kinds of leadership can not and should not be the same as mentions (Ahumada, 2012) the standards by which the work of directors must consider assessing different aspects of leadership: intellectual, social, spiritual

and financial; to account for the ability to carry out a transformation in the school and the context in which the director develops its function, and that is why the different types of leadership is that you should look for one that will help us depending on the place where teachers, managers or administrative personnel to develop, as either the area, number of students, is that going to change the form of leadership to be more efficient to use.

The pedagogical leadership by a manager and his team has emerged as an important role to strengthen the link with teachers and change the focus of the work of the directors. Thus, studies have focused on identifying the competencies to be the director and his management team to exercise pedagogical leadership in the face of increasing learning outcomes of students and the organization. (Ahumada, 2012).

A leader, together with his management team, must make the pedagogical supervision in the classroom, which is focusing on the pedagogical without neglecting administrative tasks. Thus, the pedagogical leadership exercised by the director has emerged as an important role to strengthen the link with teachers and change the focus of the work of the directors. (Ahumada, 2012)

Keywords: Leadership, institutions of educations

Introducción

El líder nos habla según (Azanza , Moriano , & Molero , 2013) (de Olivera Rodriguez, 2015) (Ariffin Ahmad & Amini Yekta, 2010), que es el encargado de que la personas que estén con él lleguen a sus objetivos de una manera en común, es decir que los objetivos de todos se vuelvan uno mismo, pero eso solo es posible si existente una buena capacidad de liderazgo, en este contexto, debemos de tomar en cuenta que el líder va mas allá de lo que un jefe, o alguien que nos dicta que hacer, el líder tiene que ser un compañero y ejemplo, para que alguien se pueda autodenominar jefe, es de vital importancia que se vuelva parte del grupo, aunque bien el líder se puede dividir en diferentes tipos, todos tienen que tener un mismo fin y es que la personas que colaboran con ellos estén satisfechos con la labor personal y la del grupo. Uno de los mayores retos a los que se puede enfrentar un líder es que las personas adopten metas que probablemente no eran suyas.

Cuando hablamos de liderazgo tenemos que tener en mente que siempre hay alguien que levanta la voz con el fin de ayudar al grupo, pero también existen momentos, en que los líderes no son "naturales", también se llegan a ver obligados a serlo y es en ambos donde se debe de aprender a potencializar las aptitudes.

El líder debe de tener algunas características que lo hagan serlo, (Keskes, 2014) (Edú Valsania, Moriano León, Molero Alonso, & Topa Cantisano, 2012) (Ariffin Ahmad & Amini Yekta, 2010), el líder debe de tener personalidad, ser amable y congruente de lo que dice con lo que hace, no puede existir un líder que tenga ideas cruzadas ya que esto lo hará perder credibilidad.

Cuando un líder toma la decisión de ser apoyar a su grupo y seguir con los fines, es necesario que piense primero ¿Dónde es que quiere llegar?, ya que si no tiene idea de lo que su grupo requiere es muy probable que no tenga éxito en la organización. (Barros & Lazzarini, 2012) (Balbinot, Dias, & Borim de Souza, 2012).

Últimamente el liderazgo ha tomado mucho poder, pero según (Keskes, 2014) (de Olivera Rodriguez, 2015), los tipos de liderazgo más importantes o que se toman más en cuenta son, el liderazgo transaccional y transformacional, y cada uno de estos debe de ser analizado para que así podamos conocer cuál sería el más útil para nuestra organización.

Metodología

El presente trabajo pretende aplicar dichos conceptos en una institución educación superior con la intención de identificar el liderazgo idóneo que deberían desarrollar su personal administrativo a nivel directivo y de mandos medios.

Las características que posee dicha institución son las siguientes:

- Matrícula estudiantil: 3000 alumnos
- Personal Docente: 400
- Personal Administrativo a nivel directivo y de coordinaciones: 15
- Personal Administrativo operativo: 50

Considerando que el presente trabajo es una mera revisión teórica y empírica, se llevó a cabo una observación indirecta de las actitudes y desempeño del personal administrativo, del nivel de respuesta de del personal docente ante diferentes convocatorias como reuniones oficiales y participación en eventos institucionales.

Desarrollo

En el presente trabajo, se realiza una revisión teórica empírica sobre el tipo de liderazgo que podría ser ideal en una institución educativa de nivel superior. Para tal efecto, partimos del análisis de dos estilos en función a lo siguiente:

Un líder transaccional, proporciona a los seguidores algo que ellos desean a cambio de algo que él líder quiere, es decir basa su estrategia de trabajo en una motivación extrínseca en donde necesariamente tendrá que generar una relación de intercambio para poder comprometer al personal a alcanzar los objetivos deseados. En este contexto, Cuadra A. (2007) refiere que el estilo de liderazgo transaccional consta de un tipo de Recompensa contingente, que es el grado en que el líder establece transacciones o intercambios constructivos y positivos con sus seguidores por el esfuerzo realizado, es decir, prometen recompensas por el buen desempeño y reconocen los logros. Por otro lado, también contempla a Bass, B (1985) quien menciona que la administración por excepción originalmente se refiere al grado en que el líder emprende acciones correctivas sobre la base de los resultados de las transacciones con sus seguidores. No obstante, Hater y Bass (1988) reportaron evidencia suficiente para dividir administración por excepción en: Activa y Pasiva. La diferencia entre éstas radica en el tiempo en que el líder decide intervenir. Los líderes activos monitorean el comportamiento del seguidor, anticipan problemas y toman acciones correctivas antes que se creen serios problemas y los intercambios (transacciones) en este tipo de estrategia están diseñados para animar activamente a los seguidores a evitar cometer cualquier error. Los líderes que utilizan una estrategia de administración pasiva esperan hasta que surjan los problemas para recién tomar acciones.

Lo anterior se complementa con la postura de Figuerola N. quien sostiene que Los líderes transaccionales se concentran en el presente y son muy buenos para conseguir que la organización funcione sin problemas y con eficiencia. Son excelentes en las funciones

tradicionales de la administración, como la planeación y la preparación de presupuestos, y generalmente se concentran en los aspectos impersonales del desempeño de los trabajos. Los líderes al explicar con claridad lo que esperan de los seguidores, aumentan la confianza que éstos les tienen

Ahora bien, en contra parte, tenemos el estilo de liderazgo transformacional, el cual motiva a las personas a hacer más de lo que ellas mismas esperan y como consecuencia, se producen cambios en los grupos, las organizaciones y la sociedad (Bass, 1985)

Si analizamos esta definición, nos encontramos con lo que para muchos podría ser la definición perfecta, o por lo menos la más anhelada por cualquier gerente, ya que esto refleja un compromiso por parte de sus trabajadores con los valores, filosofía y objetivos de una organización, es decir con la cultura de la misma.

En cuanto a las características que presentan los líderes transformacionales, Nader M. y Castro A. (2007) citan a Bass y Riggio (2006) quienes plantean que los líderes de este estilo se proponen como ejemplos a seguir (carisma), proveen significado a las acciones de sus subordinados (inspiración), alientan la búsqueda de soluciones alternativas a problemas cotidianos (estimulación intelectual) y suelen preocuparse por las necesidades individuales de sus subordinados (consideración individualizada), es decir muestran congruencia entre lo que piensan, dicen y hacen y de esa forma logran provocar en sus subalternos el deseo de alcanzar lo mismo que ellos.

Con base a lo anterior, podemos identificar de forma más clara los conceptos básicos de dos estilos de liderazgo que pueden considerarse opuestos, pero que dependiendo las circunstancias, el entorno y tipo de organización podrían en ocasiones combinarse para la solución de problemas y el desarrollo de una organización y sobre todo el capital humano que la integra.

Ahora bien, entre algunas de las ventajas y desventajas que podemos mencionar de estos tipos de liderazgo encontramos, para el tipo transaccional:

Ventajas

- Reconocimiento justo e inmediato

- Desarrollo de relaciones Ganar Ganar
- Trata de evitar errores al mantener un contacto muy cercano del líder con sus seguidores

Desventajas

- Produce exceso de control
- Maneja necesariamente la motivación extrínseca
- Se enfoca en cumplimiento de objetivos a corto plazo

Para el liderazgo transformacional:

Ventajas

- Produce cambios de visión en los colaboradores
- Desarrolla un sentido de lealtad para la organización y para el líder
- Impulsa el desarrollo del capital humano

Desventajas

- Se puede generar un exceso de confianza
- Los seguidores pueden perder de vista el sentido de autoridad ante la libertad de ejercer las tareas
- Despertar un sentido excesivo de entusiasmo puede provocar pérdida del realismo en el establecimiento de objetivos

Así, después del periodo de observación y conforme al tipo de trabajo que estamos considerando, pudimos desprender lo siguiente:

- El nivel de respuesta a convocatorias para eventos por parte del personal docente radica entre un 80 y 90% del total de la plantilla cuando ésta se realiza de manera personalizada y directa por parte de la máxima autoridad de la institución.

- El personal administrativo operativo responde de manera más favorable ante las diversas encomiendas cuando le hacen el impacto e importancia de su colaboración en las actividades que para ellos pudieran ser cotidianas

- El personal administrativo operativo difícilmente deja de lado sus intereses y/ o actividades personales para colaborar con la institución fuera de sus horarios laborales

- La comunidad estudiantil se mantiene activa y propositiva a través de las redes sociales de las diversas áreas que integran a la institución, sin embargo difícilmente responden personalmente ante diversas convocatorias académicas o culturales aún cuando estas fortalezcan su formación profesional; se requiere de la instrucción directa por parte de su docente en turno, o coordinador de docencia.

Conclusiones

- Por tratarse de una institución pública no puede basar su estilo de liderazgo en un programa de recompensas que involucren en todo momento el uso de incentivos económicos (en el caso de docentes y administrativos) para mantener motivado a su personal ya que los recursos limitados y ya se encuentran programados. En este contexto el liderazgo transaccional resultaría poco funcional, ya que en lugar de comprometer y despertar en sentido de identidad en sus integrantes, provocaría un ritmo de trabajo bajo un sistema de negociación.

- Resulta importante considerar que si el objeto de estudio es una institución educativa, debe estar implícito un sentido de humanismo y compromiso ético que mueva a sus integrantes a dar el siempre el mejor esfuerzo, trasmitiendo así la importancia de los valores.

- Un factor que impacta directamente en la eficiencia del liderazgo es la Comunicación, ya que de la eficiencia que exista en los mensajes emitidos por parte de las autoridades dependerá la respuesta de la comunidad; en este sentido, reconocer el valor y la importancia de las actividades del personal administrativo, el trato humano y justo para el personal provocará un sentido de compromiso y reciprocidad para con la institución.

- Estar atento a las necesidades de la comunidad estudiantil y responder a ellas de forma pronta y eficiente logrará que se reconozca en los directivos personas con liderazgo capaces de procurar el bienestar y desarrollo profesional de la razón de ser de una institución; los alumnos.

- En este sentido, el presente trabajo nos permite inclinarnos por un liderazgo transformacional en donde la identidad con la cultura organizacional, el desempeño y actitud de los titulares de departamento despierten en los seguidores el deseo de participación y compromiso total al sentir que el aprender cosas nuevas a través de la colaboración administrativa, académica y cultural, impactará de mejor forma en un fututo en su desarrollo profesional que un incentivo económico esporádico.

Referencias

Andrew, S., & León Cázares, F. (2015). Empirical Analysis of public Employees in Guadalajara, México. EconoQuantum, vol. 12, núm. 2, 71-92.

Ariffin Ahmad, Z., & Amini Yekta, Z. (2010). Relationship between perceived organizational support, leadership behaivor, and job satisfaction: and empirical study in Iran. Intangible capital, vol. 6, núm. 2, 162-184.

Azanza, G., Moriano, J. A., & Molero, F. (2013). Authentic leadership and organizational culture as drivers of employees´ job satisfaction. Revísta de psicologia del Trabajo y las organizaciones, vol. 29, núm. 2, 45-50.

Balbinot, Z., Dias, J. C., & Borim de Souza, R. (2012). Unique Organizational Competencies of Brazilian Technolodical Innovation centers. Journal of Technology Management & innovation, vol. 7, núm. 1, 1-16.

Barros, H. M., & Lazzarini, S. G. (2012). Do organizational incentives spur innovation? Brazilian Administration Review, vol. 9, núm. 3, 308-328.

Correira Rodrigues, A. F., & de Olivera Marques Veloso, A. L. (2013). Organizational trust, risk and creativity. Revista Brasileira de gestao de negócios, vol. 15, núm. 49, 545-561.

Dávila de León, M., & Finkelstein, M. A. (2011). Individualism/collectivism and organizational citizenship behavior. Psicothema, vol. 23, núm. 3, 401-406.

de Olivera Rodriguez, A. (2015). The impact of transactional and transformational leadership style on organizational Citizenship Behaivors. psico-USF, vol. 20, núm. 3, 493-504.

Edú Valsania, S., Moriano León, J. A., Molero Alonso, F., & Topa Cantisano, G. (2012). Authentic leadership and its effect on eployees´organizational citizenship behaviours. Psicothema, vol. 24, núm. 4, 561-566.

Fierro Moreno, E., Cantú Mata, J., Matínez Bello , J., & López M, O. (2015). Predictors of administrative innovation: functions and organizational methods- Mexican and colombian hospitals. Revista Brasileña de Gestao de Negocios, vol. 17, núm. 54, 806-821.

Fitzgerald Cabra, J., Talbot , R. J., & Joniak, A. J. (2005). Exploratory study of creative climate: A case from selected colombian companies and its implications on organizational development. Cuadernos de Administración, vol. 18, núm. 29, 53-86.

Fleck, D. (2007). Institutionalization and organizational long-term succes . BAR-Brazilian Administration Review, vol. 4, núm. 2, 64-80.

Fleck, D. L. (2009). Archetypes of organizational success and failure. BAR- Brazilian Administration Review, vol. 6, núm. 2, 78-100.

Garzón Castrillon, M. A., & Fischer, A. L. (2009). The organizational learning in Dominican Republic and Brazil. Ingenieía y desarrollo, núm. 26, Julio-Diciembre, 37-50.

Gomes da Silva, J., & Wetzel , U. (2007). Organizational change and the meaning of time. BAR-Brazilian Administration Review, vol. 4, núm. 3 , 16-30.

Grando , A., Castelhano Bruno , M. A., Pinheiro Gondim de Vasconcellos, E., & Baglieri , V. (2008). TECHNOLOGY INNOVATION AND BUSINESS ORGANIZATION IN THE ITALIAN INDUSTRIAL DISTRICTS. RAI, vol. 5, núm. 2, 112-131.

Hernández Lamprea, E. J., Camargo carreño, Z. M., & Martínez Sánchez, P. M. (2015). Impact of 5S on productivity, quality, organizational climate and industrial safety in caucho metal Ltda. Ingeniare. Revista chilena de Ingeniería, vol. 23, núm. 1, enero, 107-117.

Keskes, I. (2014). Relationship between leadership styles and dimensions of employee organizational commitment: A critical review and discussion of future directions. Intangible capital, vol. 10, núm. 1, 26-51.

Mendoza M. (2006) El liderazgo Transformacional, dimensiones e impacto en la cultural Organización y eficiencia de las empresas. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, Vol XIV, núm 1, junio, 2006. Consultado a través de www.redalyc.org

Marotti de Mello , A., Marx, R., & Salerno , M. (2012). Organizational structures to support innovation: how do comapies decide? RAI, vol. 9, núm. 4, 5-21.

Martins Marques De Lima Rua, O. M., & Costa Araújo, J. (2016). Linking Transformational leadership anr organizational trust: has organizational commitment a mediating effect on it? Cuadernos de Gestión, vol. 16, núm. 1, 43-61.

Michelino Francesaca, C. M., Cammarano, A., & Lamberti, E. (2014). Inbound and outbound open innovation: organization and performances. Journal of Technology Management & innovation, vol. 9, núm. 3, 65-82.

Muñiz, J., Peña- Suárez, E., de la Roca, Y., Fonseca-Pedrero, E., Cabal , Á., & García- Cueto, E. (2014). Organ9izational climate in spanish public health service; administration and services staff. International Journal oj Clinical and Health Psychology, vol. 14, núm. 2, 102-110.

Naranjo Valencia, J. C., Jiménez Jiménez, D., & Sanz Valle, R. (2016). Studying the links between organizational culture, innovation, and performance in spanish companies. Revista latinoamericana de psicologia, vol. 48, núm. 1, 30-41.

Padney, S., & Sharma, R. (2009). Organizational factors for exploration and exploitation. Jounal of technology management & innovation, vol. 4, núm 4, 48-58.

Pelagio Rodriguez, R., & M Hechanova, M. (2014). A study of culture dimensions, organizational ambidexterity, and perceived innovation in teams. Journal of Technology management & innovation, vol. 9, núm. 3, 21-33.

Peña Suárez, E., Muñiz, J., Campillo Álvarez, Á., Fonseca Pedrero , E., & García Cueto , E. (2013). Assessing organizational climate: psychometric properties of the CLIOR scale. Psicothema, vol. 25, núm. 1, 137-144.

Remneland Wikhamn, B., & Wikhamn, W. (2013). Structuring of the open innovation field. Journal of technology management & innovation, vol. 8, núm. 3, 173-185.

Silveria Torres Junior, A., Gati Wechsler, A., & Favaro, C. (2007). A model of organizational trajectories to innovation management . Journal of Technology Management & Innovation, vol. 2, núm. 1, march, 72-79.

Tziner, A., Felea, M., & Vasiliu, C. (2015). Relating ethical climate, organizational justice perceptions, and leader-member exchange (LMX) in Romanian organizations. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, vol. 31, núm. 1, 51-57.

Tziner, A., Kaufmann, R., Vasilio, C., & Tordera, N. (2011). Organizational perceptions, leadership and performance in work settings: do they interrelate? Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, vol. 27, núm. 3, 205-211.

Villamizar Reyes, M. M., & Catañeda Zapata, D. I. (2014). Relation Between Organizational Climate and Dimensions and Knowledge-sharing behavior among knowledge workers . International Journal of Psychological Research, vol. 7, núm. 2, 64-75.

Yamakawa Tsuja, P., & Ostos Mariño, J. (2013). The influence of the environment on organizational innovation inservice companies in Peru. Revista Brasileira de Gestao de Negócios, vol. 15, núm. 49, agosto- diciembre, 582-600.

Zárate Torres , R. (2011). Planning for innovation: improving organizational performance. Revista Escuela de Administación de Negocios, núm. 71, 162-175.

NUEVO ENFOQUE DE LA TUTORÍA ACADÉMICA VENTAJAS COMPARTIDAS PARA LOS PRINCIPALES ACTORES

AUTORES:

MASS. ROSA MARÍA BERNAL OSORIO

cdrabernalitaosorio@yahoo.com.mx

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO; Facultad de Contaduría y Administración

M. EN ED. VIRGINIA SALAZAR DÍAZ

visadi31@hotmail.com

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO; Facultad de Contaduría y Administración

DR. EN ED. MIGUEL OCTAVIO CABALLERO SATÍN

miguel.ocs@gmail.com

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO; Facultad de Contaduría y Administración

RESUMEN

El nuevo enfoque de la Tutoría Académica, no únicamente brinda ventajas para uno u otro actor de este importante y trascendente proceso, sino que aporta beneficios compartidos para ambos elementos: formación integral (para el Tutorado); y experiencia y logros profesionales (para el Tutor).

Esta nueva tutoría, que entre otros objetivos, busca por un lado, elevar la calidad de la formación del Tutorado; evitando la deserción escolar e impulsando su inserción social con más y mejores elementos; por el otro, pretende reconocer en especie, el arduo trabajo del Tutor, en la orientación del tutorado para cumplir el fin mencionado.

Para esto, la premisa es reconocer que, la Tutoría Académica y la Docencia, son más que inherentes; son interdependientes, y coinciden no sólo en el aprendizaje del Tutorado, sino en la formación integral del futuro profesionista.

Por otra parte en el presente trabajo, apoya la idea de la necesidad de dar tutoría a los estudiantes, justificándose por las ventajas comentadas para los dos actores principales. Para el Tutorado, por este acompañamiento especializado (al que hace alusión la ANUIES) que se le da a lo largo de su carrera universitaria; y para el Tutor, por las experiencias con este proceso logradas, y su reconocimiento en el programa universitario de estímulos docentes.

La tutoría, como medio de gran valor, sigue contribuyendo además a la adaptación del estudiante al ambiente escolar; potencialización de sus habilidades y trabajo en equipo; desarrollo de su creatividad y capacidad crítica; mayor compromiso ecológico; a minimización de índices de reprobación.

Palabras Clave: ***Tutoría Académica; Ventajas; Tutor; Tutorado***

SUMMARY

The new focus of the Academic Tutorship, doesn't only offer advantages for one or another actor of this important and transcendent process, but rather it contributes benefits shared for both elements: integral formation (for the one Pupil), and experience and professional (for the Tutor) achievements.

This new tutorship that among other objectives, it looks for on one hand, to elevate the quality of Pupil´s formation; avoiding the school desertion and impelling its social insert with more and better elements; for the other one, it seeks to recognize in species, the Tutor's arduous work, in the orientation of the pupil to complete the end mentioned earlier.

For this, the premise is to recognize that, the Academic Tutorship and Education, they are more than inherent; they are interdependent, and they not only coincide in the Pupil' learning, but in the integral formation of the future professional.

On the other hand presently work, supports the idea of the necessity of giving tutorship to the students, being justified for the advantages commented for the two main actors. For Pupil, for this specialized accompaniment (to the one that makes allusion ANUIES) that is given throughout undergraduate studies; and it stops the Tutor, for the experiences with this achieved process, and their recognition in the one undergraduate student of educational stimuli programs.

The tutorship, like half of great value, it continues also contributing to the adaptation of the student the school environment; invigoration of their abilities and work in the team; develop of their creativity and critical capacity; bigger commitment ecological; to minimization of reprehension indexes.

Key Words: Academic Tutorship; Advantages; Tutor; Pupil

"NUEVO ENFOQUE DE LA TUTORÍA ACADÉMICA: ***VENTAJAS COMPARTIDAS PARA LOS PRINCIPALES ACTORES"***

El nuevo enfoque de la Tutoría Académica, no sólo brinda bondades o ventajas para uno u otro actor de este importante y trascendente proceso, sino que aporta beneficios compartidos para ambos elementos; por una parte, formación integral para el Tutorado; y por la otra, experiencia y logros profesionales para el Tutor.

I. INTRODUCCIÓN

No obstante de manera histórica, la Tutoría Académica se ha entendido como el tiempo destinado del docente, para resolver las dudas del estudiante, con respecto a la unidad de aprendizaje en estudio.

Yá es de dominio común, la conceptualización que la ANUIES hiciera de ésta hoy vital, actividad académica: "intervención docente en el proceso educativo de carácter intencionado, que consiste en el acompañamiento cercano al estudiante, sistemático y permanente, para apoyarlo y facilitarle el proceso de construcción de aprendizajes de diverso tipo: cognitivos, efectivos, socioculturales y existenciales". (Obaya, 2015).

Con el nuevo enfoque de la tutoría, hemos de discutir sobre novedosas formas de llevar este proceso, para fortalecer en general a la docencia universitaria y en particular al aprendizaje del alumno, considerando que no son sólo eso; estudiantes, sino futuros profesionistas. Para ello, es de vital importancia, dar especial atención a los dos primeros semestres de la licenciatura, ya que la mayor cantidad de abandonos escolares o deserción, es en el primer año de la educación universitaria. La tutoría académica, de hecho nace en nuestro país, para apoyar al estudiante de licenciatura, y surge en instituciones educativas principalmente para resolver problemas de deserción; abandono escolar; rezago y baja eficiencia terminal (Álvarez J. 2005)

Hoy, las acciones del tutor se caracterizan por objetivos claros y debidamente programados, los que se hallan dlógicamente coordinados con el programa general de actividades académicas (Subdirección Académica de cada Organismo Académico) y con el programa de estímulos docentes (Proed) de nuestra institución.

En el caso de nuestra Facultad, se tuvo la oportunidad de recibir -como tutor- , un catálogo general de actividades con "valor tutorial", el cual fue diseñado minuciosa y exhaustivamente, tomando en cuenta las propias actividades culturales y académicas del ciclo escolar, y eslabonándolo directamente con los "Factores"; "Actividades"; y "Acciones puntuales" del mencionado Proed.

II. JUSTIFICACIÓN DE LA TUTORÍA ACADÉMICA POR LOS BENEFICIOS PARA SUS ACTORES PRINCIPALES

En la educación superior, la idea de dar tutoría a los estudiantes, se justifica sencillamente considerando los beneficios que tienen para las áreas o tantos intervengan en este proceso; de manera principal y directa, para los dos actores principales. Para el tutorado, por ese

acompañamiento especializado, que se logra darle a lo largo de sus estudios o carrera universitaria; y para el Tutor, por las experiencias con este importante proceso logrado, y su reflejo y reconocimiento en el yá citado Proed de nuestra institución.

No obstante, aunque el proceso de tutoría lleve en sí múltiples beneficios, no únicamente por su papel protagónico que cumple con la formación integral de los alumnos, y el rol que juega como motor del nuevo enfoque educativo centrado en los estudiantes y su aprendizaje; sino además porque la Tutoría refleja una encrucijada en la que confluyen fortuitamente varias contradicciones o paradojas. (Lara, 2009).

Es el momento en que no se logra convencer (no debería) a los alumnos, de que la razón de ser de la tutoría, es ellos mismos; o quizá como tutores no logramos con nuestra actitud ese cometido. Hemos dicho desde el título de esta ponencia, que el nuevo enfoque beneficia, más bien da ventajas compartidas para los actores que en la tutoría intervienen; pero -repetimos-, aún más los dos principales.

Para el caso del tutorado, hoy no sólo se constriñen las actividades en hacer una lista de documentos para entregar, como mero requisito; esto se ha diversificado a fin de contribuir de forma más directa con esa formación integral u holística del estudiante… se busca su sentido humanitario; ecológico; de trabajo en equipo; de salir adelante y autocapacitarse. Por citar, a continuación se muestran tres ejemplos, en los que se evidencian esas acciones promovidas en los tutorados.

En primer lugar, se cita el caso de la acción puntual de buscar una capacitación en aspectos neurálgicos y útiles prácticamente para todas las demás unidades de aprendizaje; nos referimos al tema de la Ortografía y la Redacción (de nuestro idioma); que como dijeran los expertos “todos deberíamos dominar” antes incluso de emprender el aprendizaje de cualquier idioma adicional. Concretamente se pidió que se inscribiesen a un curso “en línea” sobre estas áreas, para incursionar en esta vía de capacitación, y habilitarse en cierto grado en la materia.

En el segundo caso, se citan evidencias de una actividad muy noble y necesaria hoy día; se trató de dar atención a nuestras áreas verdes (fomentando su sentido ecológico). Como aún no era temporada de plantación de arbolitos, se recomendó franquear a un árbol, con la

plantación de “Rosales de Invernadero”; éstos fueron de diversos colores, y la plantación fue con asesoría de una experta en el área.

Citamos un tercer ejemplo de Actividad, la cual consistió en la promoción del trabajo en equipo, dejando una consulta en diversas fuentes de información, sobre las exigencias actuales del mercado laboral. Esto no únicamente para que se agruparan para trabajar, sino para que fueran haciendo consciencia de los requerimientos que en breve les solicitarán en los centros de trabajo, y con los que deben cumplir para accesar a ellos y practicar o empezar a trabajar.

Enseguida entonces, se muestran ejemplos de distintas acciones específicas para lograr las Actividades, de los Factores, del Proed, a fin de lograr los beneficios mencionados.

Factor 1 Actividad 1; 1a Acción puntual. Capacitar a los alumnos en habilidades de lectura y escritura, así como en procesos de comunicación oral y escrita, y de aprendizaje.

La acción concreta para esta parte, consistió en invitar a los tutorados a inscribirse y darle seguimiento a un Curso en Línea; para ello, se les compartieron plataformas electrónicas como: *Mexico-x; Miriada-x; TD-x; Cursera; y, Tareas plus.* Los estudiantes ejemplificados del grupo, dieron respuesta positiva y de manera entusiasta a esta invitación oficial; lográndose cursos con la correspondiente evidencia, de inglés; Ejercicios Lingüísticos; Ortografía; Gramática en general; y otros temas afines a su formación académica. A continuación se muestran algunos ejemplos de ello (***ver evidencias en páginas siguientes***).

Todas estas actividades; acciones concretas ejemplificadas algunas, nos permiten demostrar el gran valor que representa, la promoción del trabajo tanto académico como cultural en general; y tanto individual como en grupo o equipo.

Por otra parte en el caso del Tutor, podríamos hablar de las muchas experiencias que globalmente, le permiten lograr con este valioso vínculo de él, con sus alumnos; en este caso Tutorados; y de los beneficios que produce esta relación (Tutor - Tutorado) y su sinergia consecuente. Juárez (2016).

Ha sido polemizado en varios Foros; por citar, en el próximo pasado sobre las *Propuestas e Innovaciones* de la Tutoría Académica a nivel regional (en la UAEMéx), el hecho o la viabilidad, de lograr un vínculo mayor con los tutorados, por el sólo hecho de buscar ese acompañamiento en su paso escolar, y coadyuvar en su desempeño académico adecuado; pero se soslaya el hecho mismo de reconocer los beneficios que también aporta para el tutor, como pudieran ser -entre otros-, los del PROED mencionado, y que se sintetizan en un reconocimiento en puntaje y se transforman en el de tipo económico.

Enseguida, los ***ejemplos de evidencias…***

PDF.js viewer https://www.sita.uaemex.mx/tutoria/recursos/FORMATO-TUTORIA.pdf

ANEXO 4. Lista de participantes

PROGRAMA DE TUTORÍA ACADÉMICA

Nombre del tutor: Rosa María Bernal Osorio
No. Factor: 1.4.1 Promover... *Fecha:* Abril-Junio *Duración:* 3 Meses
Actividad: Capacitar a los alumnos en habilidades de lectura y escritura así como en procesos de comunicación oral y escrita, y de aprendizaje
Descripción: Curso en línea

Lista de Participantes

No.	No. de Cuenta	Semestre	Nombre	Firma
1	1523906	2	Nereida Tepeda Espinoza	
2	1219459	2	Jesús Aaron Vilchis Carmona	
3	1113926	4	Ana Ochoa Camacho	
4	1321428	6to	Dulce Alicia Espinosa Muñoz	
5	1523912	2do	Edith Ventura Garcés	
6	1011254	6°	Marisol Chávez Romero	
7	1324477	6°	Hazel Mireya Montarrubio Mares	
8	1013704	6°	Alondra Goe. Monroy Alcántara	
9	1011167	6°	Lilian de la Cruz González	
10	1321432	6°	María Arely González Sánchez	
11	1321426	6°	Ana Laura Camacho Mercado	
12	1421456	4°	Franco Gutiérrez Abigail	
13	1321453	6°	Miguel Angel Hernández Reye	
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

FIRMA DEL TUTOR

VALIDACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TUTORIA ACADÉMICA

Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA TUTORIA

MANUAL

1 de 1 27/04/2016 02:06 p. m.

CONGRATULATIONS!
You have completed this course.

Present Perfect vs. Past Tenses

Course Title

DULCE ALICIA ESPINOSA MARTINEZ

Name

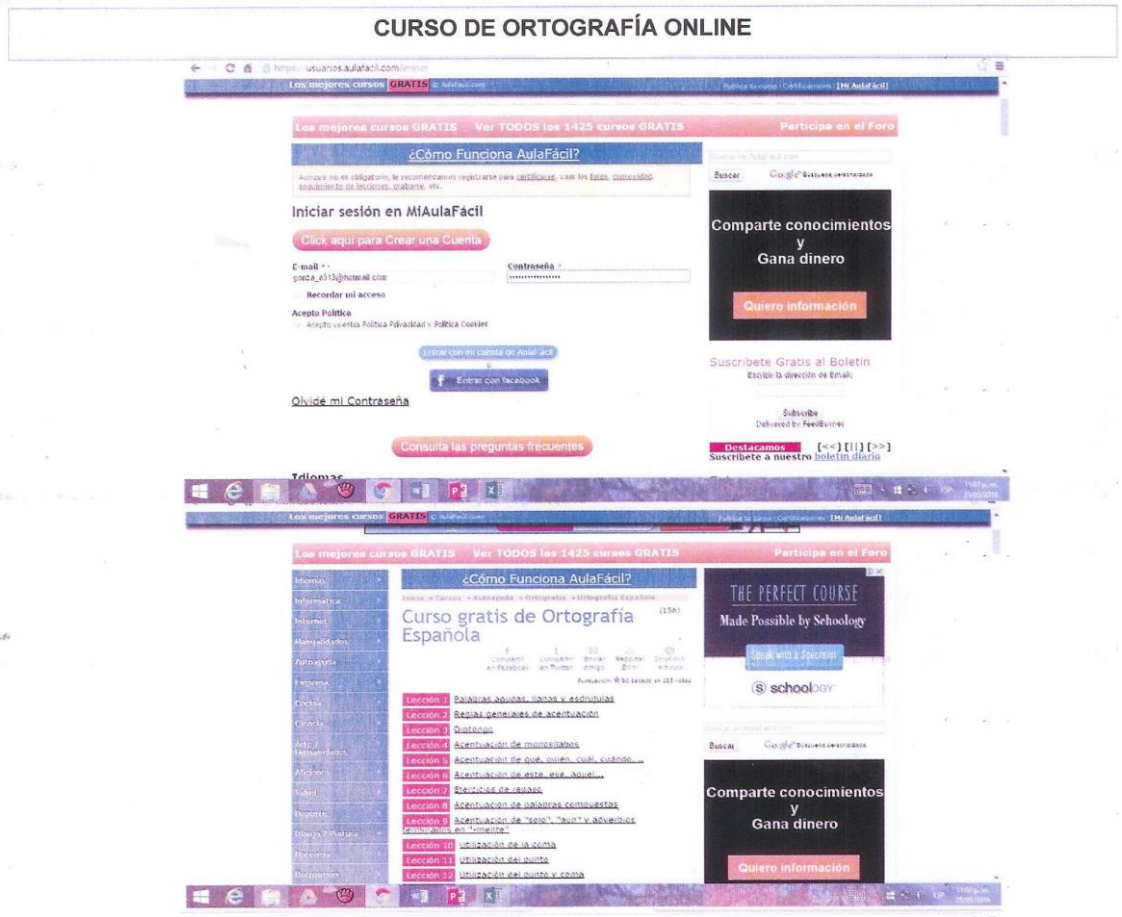
14/14

Final Score

5/21/2016 3:06PM

Date

Printed from C3 SoftWorks BRAVO! - Spin Off



FACTOR 1; ACTIVIDAD 4; 4ª. Acción puntual. Organizar actividades en las cuales los estudiantes fortalezcan actitudes encaminadas a la práctica de estilos de vida saludable…

ANEXO 4. Lista de participantes

PROGRAMA DE TUTORÍA ACADÉMICA

Nombre del tutor: Rosa María Bernal Osorio
No. Factor: 1.4.1 Promover.... Fecha: Abril - Mayo Duración: Un Mes
Actividad: Organizar actividades en las cuales las estudiantes fortalezcan actitudes encaminadas a la Practica de estilos de vida saludable, al desarrollo sustentab
Descripción: Plantación de Rosales
EN EQUIPO

Lista de Participantes

No.	No. de Cuenta	Semestre	Nombre	Firma
1	1224459	2°	Vilchis Carmona Jesús Aaron	
2	1523912	2°	Ventura Soares Edith	
3	1011167	6°	De la Cruz Gonzalez Lilian	
4	1321477	6°	Monterrubio Mares Itzel Mireya	
5	1013204	6°	Monroy Alcantara Alondra Guadalupe	
6	1011254	6°	Chávez Romero Marisol	
7	1321426	6°	Ana Laura Camacho Mercado	
8	1321432	6°	Maria Arely Gonzalez Sanchez	
9	1321505	6°	Alexa Dessire Rodriguez Gonzales	
10	1113926	4°	Ana de Jesus Ochoa Camacho	
11	1523910	2°	Ruth Berenice Zarco Lara	
12	1421438	4°	Wendoline Diaz Valero	
13	1321428	6TO	Dulce Alicia Espinosa Martinez	
14	09139720	6TO	Diaz Mendez E. Leonardo	
15	09114077	6TO	Dominguez Martinez Jose Eduardo	
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACION
DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL Y PRACTICAS PROFESIONALES

FIRMA DEL TUTOR

VALIDACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TUTORIA ACADÉMICA

MANUAL

Factor 2 Actividad 2; 2ª. Acción puntual. Conducir a los alumnos al desarrollo de actividades, destrezas y aptitudes para el trabajo en equipo…

Erick Giuseppe Trejo Velazquez

¿Cuáles son las exigencias del mercado laboral?

Actualmente las empresas necesitan competencias blandas, es decir todo lo relacionado con valores, trabajo en equipo, y deseo de desarrollar una carrera dentro de una organización.

Hoy en día las empresas exigen que sus empleados tengan competencias empresariales, más que talento; así lo señaló Rosalba Montoya, directora en la Región Andina de Mampower Group (líder mundial en reclutamiento y tercerización de empleos)

Cada vez más, el mercado laboral exige personas más cualificadas y con valores positivos de cara al futuro profesional. La coyuntura por la que atraviesa el mercado laboral ha provocado que la competencia frente a cualquier puesto de trabajo sea mucho mayor. Ante dicha situación, es adecuado y necesario desarrollar distintas actitudes y aptitudes que aporten un valor añadido y diferencial a cualquier carrera profesional.

Para el Grupo Michael Page, dedicado al asesoramiento en selección especializada, lo más importante es saber diferenciarse de los demás en el entorno laboral, a través de la mejora y el perfeccionamiento de las cualidades de uno mismo. En general, las empresas no demandan una gran cantidad de empleados, especialmente en estos momentos, y tienen mucho más presente la alta cualificación o los valores profesionales que la persona pueda aportar a la empresa.

Por todo ello, desde el Grupo se destacan una serie de cualidades esenciales para moverse en el mercado laboral y resultar el candidato perfecto:

- **Poseer una formación correcta y adecuada:** es elemental mantener una formación continua en los diferentes ámbitos relacionados con la profesión, además de aprender idiomas que ayuden a mejorar las cualidades en el puesto de trabajo.

- **Trabajo en equipo:** supone un punto muy valorado y reconocido por las empresas. El trabajo en equipo es esencial para que la empresa consiga los objetivos que se proponga. La acción de varias personas juntas es superior y crea mayor efecto que las acciones individuales.

- **Tener presente al cliente:** un buen profesional tiene siempre en su mente al cliente. De este modo, se conseguirá un vínculo más estable con éste.

- **Actitud comercial:** es bueno tener una actitud del profesional de relaciones públicas de forma interna y externa. Se debe demostrar la rapidez y la inteligencia a la hora

III. VENTAJAS COMPARTIDAS PARA LOS PRINCIPALES ACTORES

Coincidimos (*los autores de este trabajo),* en que a menudo se resaltan los grandes beneficios o ventajas que éste, muchas veces citado proceso tutorial, tiene para con el elemento o factor más importante del proceso enseñanza-aprendizaje; es decir, el estudiante (tutorado); sin embargo, en el caso del tutor, no se reconoce abiertamente; se dan por hecho; e incluso, se niegan sus beneficios por ellos mismos

Este nuevo enfoque de la Tutoría Académica, como se mencionó al inicio, tiene un gran valor; pues por un lado, sigue contribuyendo al desempeño integral del estudiante o tutorado ayudándolo a su más pronta y eficaz adaptación al medio escolar universitario; así también, a la potencialización de sus habilidades, y por ende, al trabajo individual y en equipo. También contribuye, al desarrollo de su creatividad, aludiendo por ejemplo, a las acciones sociales o de humanitarismo, que se realizan con algunos segmentos de la sociedad; los más vulnerables por ejemplo; quienes se hallan en las áreas de espera o afuera de hospitales por obvias razones.

Con las actividades asignadas a los tutorados además se promueve la capacidad crítica, a través de la lectura, Rodríguez S. (2012) de libros completos; la inscripción y seguimiento de cursos en línea, de diversas áreas del conocimiento (como Ortografía; Redacción; Ventas; etc.). También se busca en el estudiante; un mayor compromiso ecológico, al organizar campañas de reforestación; plantación de flores; y, mantenimiento de los árboles existentes. Todo esto ayuda además, a una sensibilización y concientización de los tutorados… pues como dijera el columnista Julio Hernández López: en la Universidad no sólo se forman estudiantes y profesionistas, sino se forman consciencias… ya de su poseedor dependerá, si la defiende o la vende. García (2010).

Finalmente; en el caso del Tutor, así como se decía, se dan por hecho o hasta se niegan los beneficios o ventajas que todas las actividades promovidas en el tutorado, les confieren a ellos. Hablemos para empezar por las gratificantes experiencias que significan, ver a los tutorados -por ejemplo-, expresándose de una forma propia o adecuada, como resultado de sus lecturas o cursos en línea.

Además, lograr tutorados más comprometidos con el entorno natural; más sensibilizados y conscientes con éste… una población que contamina menos. Y cuando la acción es colaborando (como Tutor) con ellos, la labor aún es más importante tanto internamente, como para con la sociedad.

Por otra parte, sabido es que las actividades tutoriales que se realizan con los estudiantes tienen un efecto o reconocimiento (en puntaje) para cuestiones del citado PROED, que hasta hace poco (dos semestres para ser precisos) no tenían un reconocimiento significativo que se pudiera lograr con esta notable actividad; no obstante hoy, con todas esas acciones que se fomentan y logran con los tutorados, es posible -como tutor- alcanzar un puntaje nunca antes visto en el PROED, que podría motivar a cualquier profesor (Tutor) a que participe eficaz y eficientemente (de forma efectiva) en esta noble labor académica llamada Tutoría.

CONCLUSIONES

1ª. La Tutoría Académica y la Docencia son más que inherentes, interdependientes, y coinciden no únicamente en el aprendizaje del estudiante (tutorado) sino en la formación integral del futuro profesionista (egresado).

2ª. En la educación superior la necesidad de dar tutoría a los estudiantes, se justifica con los beneficios alcanzados para quienes intervienen en este proceso; pero de forma principal y directa para los dos actores principales. Para el Tutorado por ese acompañamiento especializado, que se le da a lo largo de su carrera universitaria y para el tutor por las experiencias que este proceso logradas y su reflejo en el programa de estímulos docentes de la universidad.

3ª. La Tutoría como medio de gran valor, sigue contribuyendo entre otros fines a: la adaptación del estudio al ambiente escolar; La potencialización de sus habilidades y trabajo en esquipo; el desarrollo de su creatividad y capacidad crítica; mayor compromiso ecológico; minimización de sus índices de reprobación y rezago; así como mejora en la eficiencia terminal.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BLIBLIOGRÁFICAS:

1. Lara B. (2009). *LA TUTORÍA ACADÉMICA EN EDUCACIÓN SUPERIOR: modelos, programas y aportes.* Ed. Unidad.
2. Álvarez J. (2005) *PROGRAMAS INSTITUCIONALES DE TUTORIA Una propuesta de la AUNIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior*. Ed. AUNIES
3. Rodríguez S. (2012) MANUAL DE TUTORÍA UNIVERSITARIA RECURSOS PARA LA ACCIÓN. Ed. Octaedro, S.L.

HEMEROGRÁFICAS:

4. Juárez (2016) *Misoginia y acoso sexual contra las alumnas, "normal" en universidades*. La Jornada. Pág. 17. Política.
5. Obaya (2015) La Tutoría en la Educación Superior. Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, Universidad Nacional Autónoma de México. Págs. 478 y 479.
6. Badillo (2007). La tutoría como estrategia viable de mejoramiento de la calidad de la educación superior. Reflexiones en torno al curso. Revista de Investigación Educativa S. Instituto de Investigaciones en Educación. Universidad Veracruzana.
7. García (2010). El papel de la tutoría en la formación integral del universitario. Tiempo de Educar. Vol. 11, núm. 21, enero-junio, 2010, UAEM.

LA INNOVACIÓN EN LAS CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN, DESAFÍOS DE LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

Dr. C. Martha Cecilia Escobar García (Profesora Titular, Investigadora de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí (UTM), Portoviejo, Ecuador. E-mail: mescobar@utm.edu.ec)

Dr. C. Rafael Lorenzo Martín (Profesor Titular (MES-Cuba), Metodólogo de la Dirección de Ciencia, Técnica y Posgrado de la Universidad de Holguín, Ciudad de Holguín, Cuba. E-mail: rlorenzo@uho.edu.cu)

Resumen

La Información juega un papel esencial en la gestión efectiva de las organizaciones, en particular en la toma de decisiones de la Gestión Empresarial. Lo anterior se complejiza en la actualidad por el cúmulo de información y la variedad de plataformas que genera y se procesa en una empresa. La información es un mecanismo de retroalimentación, que permite el control de los procesos de la empresa, por lo que su gestión eficientemente será un factor clave para un desarrollo exitoso de la organización. Cuáles datos almacenar, cuáles serán relevantes en el futuro, es una decisión compleja e implica competencias específicas para reorientar políticas en este sentido para la organización. Las Ciencias de las Información, se actualiza y perfecciona constantemente, para trascender de la visión reduccionista de un bibliotecario tradicional a un gestor de la información que pueda contextualizarse a cualquier escenario, donde la gestión documental se erige como esencial para poder discernir en qué datos, cómo obtenerlos y que información procesar de manera oportuna para ser preventivo en las entropías y potencialidades de los procesos de la organización objeto de análisis. En el estudio que se presenta se revelan condiciones futuristas del egresado de Ciencias de la Información u profesiones afines en la Universidad Técnica de Manabí, para poder ser coherente con las demandas de los empleadores que apuestan por un perfil del egresado amplio que permita un acompañamiento con competencias especiales a los decisores de servicios y productos, inherentes de la gestión empresarial.

Palabras Clave: Gestión, empresas, decisores, Educación Superior, Ciencias de la Información.

Summary

Educational facilities are recognized as one of the fundamental components of Teaching, along with: objectives, contents, methods, forms of organization of teaching and evaluation. However, the look of the scientific community has been directed to the controversial category of objectives, from its nature, instructive, educational or formative integration; and the same in the philosophical discussion of interdisciplinarity and transdisciplinarity on the frame of the content. Despite these two pillars of the art of knowing how to teach and ensure learning, with the advancement of Science, Technology and Innovation, with emphasis on new scientific disciplines such as Metrics and Information, consolidation and versatility of software and digital platforms, comes to change the correlation of strength, considering the media with a more independent and conditioner of the other components. Similarly, the demands of employers will require educational university products of our expenses, to be increasingly competitive on issues of the virtual area, which implies among other things, competence in the optimal and efficient use of these new digital platforms. From this perspective, in this study, it is meant for the resizing of the career of Librarianship, Documentation and Archives, on the Technical University of Manabí, based on the consistency of their disciplines with the prevailing technological needs in the Ecuadorian context, which was undoubtedly an essential reference in this redesign, as well as its potentialities for its virtual deployment.

Keywords: Higher Education, Information Sciences, virtualization of teaching and curriculum.

INTRODUCCIÓN

La Educación Superior se convierte en un factor esencial en el progreso de las naciones en las complejas circunstancias históricas actuales. La construcción de alternativas para generar conocimientos y establecer una formación del profesional que le permita competencias necesarias para tener un accionar profesional eficiente se convierte en un desafío para el ministerio que dirige los procesos concernientes a la Educación Superior. Desde estos escenarios las universidades consolidan su responsabilidad social en la formación integral de las nuevas generaciones y se pronuncia por metas superiores en su gestión y actualizaciones curriculares. En este sentido, aumenta la preocupación e interés de investigadores por favorecer la pertinencia de la relación de los currículos y el perfil ocupacional, considerando no solo al contexto y las potencialidades de cada individuo, sino también que prestan gran importancia a las demandas de los empleadores. Por tal motivo la Universidad Técnica de

Manabí (Ecuador) como institución pública de educación superior, en aras de fortalecer sus procesos de mejora para alcanzar la eficacia académica que demanda la sociedad contemporánea, mediante la solución integral de problemas que afectan el contexto, cree oportuna la necesidad de realizar el estudio de demanda social para ofertar la carrera de Licenciatura en Bibliotecología, Documentación y Archivo, considerando los nuevos retos de la gestión documental para favorecer la gestión empresarial.

Ante esta situación es preciso, desde la misión y visión de la universidad contemporánea, satisfacer las exigencias sociales; todo cuando los saberes alcanzan su máxima expresión en lo que se reconoce como "era del conocimiento y la información". En este sentido, la oferta formativa debe ser atendida desde una perspectiva sistémica, compleja, interdisciplinaria, integral, holística e inclusiva con vista a lograr resultados e impactos que satisfagan las expectativas sociales y competencias profesionales en lo local e internacional, así como la plenitud y dignidad humana.

Resulta ineludible la revisión del currículo como expresión de la oferta formativa para lograr graduados capaces de actualizar constantemente sus conocimientos, para que ejerzan como acompañantes o gerentes empresariales. Lo que implica formar y desarrollar habilidades, consolidar actitudes, capacidades y destrezas, con valores ético y morales, así como, responsabilidad en su actuar; cuestiones que auguran buenos resultados, tanto en la búsqueda de empleo como en la creación de nuevos puestos de trabajo según las necesidades del mercado laboral y el desarrollo actual o potencial del individuo.

La experiencia profesional de los investigadores (de este estudio) como docentes, investigadores y directivo, avalada por los resultados de un diagnóstico realizado, ha permitido identificar las situaciones problemáticas siguientes:

- Desactualización en algunos problemas profesionales del gestor de la información ecuatoriano concebido en los currículos profesionales, lo que limita la asociación esencial entre la academia, la práctica profesional y la versatilidad de sus funciones.

- Inconsistencias teóricas en la fundamentación del diseño curricular de la carrera que no sustentan del todo su naturaleza inclusiva, el empleo de las TICs y la formación por competencias específicas como acompañante de los decisores.

- Inadecuado enfoque de los modelos formativos para brindar una respuesta integral y contextualizada a las competencias que necesita el profesional de Ciencias de la Información

para su desempeño en Ecuador, a tono con los adelantos tecnológicos y acompañamiento a los gestores empresariales.

- Carencias en el nivel de integración curricular que limitan el establecimiento de nexos entre la gestión de la información y la toma de decisiones en una organización.

- Insuficiencias en la concepción curricular en la carrera orientada a la gestión documental, en aspectos esenciales referidos al uso de herramientas digitales, lo que limita las competencias básicas para resolver los problemas de acompañamiento y asesorías en la gestión empresarial.

Las consideraciones referidas anteriormente propiciaron el planteamiento del siguiente problema científico: ¿Cómo contribuir desde el currículo de las Ciencias de la Información a la formación de un profesional competente tecnológicamente apto para favorecer la gestión empresarial? El propósito de este estudio se concreta en el análisis de los aspectos tecnológicos movilizadores del rediseño del currículo de la Carrera Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información sustentado en una fundamentación conceptual didáctico curricular para la formación por competencias profesionales imprescindibles en la administración, toma de decisiones, logísticas, recursos humanos, entre otros rasgos de la gestión organizacional moderna.

METODOLOGÍA

La población de la investigación la conforman los 192 estudiantes de la carrera de licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información en la Universidad Técnica de Manabí. La muestra (34,4 %) está compuesta por los alumnos de séptimo (28), octavo nivel (27) y una selección de los de noveno nivel (11) de esta carrera. La tipología de selección muestral para el caso de séptimo y octavo nivel fue intencional, considerando que en estos niveles se inicia una aplicación práctica lo que favorecería valorar el desempeño profesional de forma expostfacto; de forma análoga se contempló un muestreo aleatorio para la selección de los estudiantes del noveno nivel.

Para abordar el objeto de estudio de la investigación se aplicaron los siguientes métodos: Del nivel teórico, entre otros: Inductivo-deductivo, mediante el establecimiento de relaciones entre lo particular y lo general en todo el proceso de la investigación, lo que favoreció la determinación y fundamentación del problema científico referente a la formación por competencias de la carrera Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Analítico-sintético, en todo el proceso investigativo, estableciendo la relación adecuada entre las partes y el todo y viceversa, lo que redunda en la valoración de las técnicas empíricas del estudio de diagnóstico, así como, en la determinación y caracterización de las etapas del desarrollo de la carrera de Bibliotecología. De igual modo, fue esencial en la elaboración del rediseño de dicha carrera y en el estudio de su pertinencia y efectividad.

Histórico-lógico, para distinguir los antecedentes y fundamentos teóricos y metodológicos de la carrera Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información, permitiendo identificar sus particularidades y regularidades manifestadas en su evolución desde criterios seleccionados; los que sirven de base para la elaboración del rediseño de esta carrera en la Universidad Técnica de Manabí.

La modelación, para confeccionar el rediseño de la carrera Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información, con una visión precisa y factible para el contexto educativo superior ecuatoriano actual; teniendo en cuenta su composición y funcionamiento desde nuevas cualidades, lo que se concreta en la formulación de un principio que sirve de referencia.

Del nivel empírico, entre otros: Análisis crítico de documentos, con la finalidad de recopilar información acerca de la evolución histórica del diseño curricular por competencias para la estructuración del rediseño, en la carrera de Ciencias de la Información y Bibliotecología.

Entrevistas a profesores y encuestas a estudiantes para determinar nivel de desarrollo de competencias profesionales referentes a la Bibliotecología o Ciencias de la Información. Criterio de expertos y talleres de reflexión crítica para valorar la pertinencia de la sistematización de aspectos esenciales de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información y la efectividad del rediseño de dicha carrera.

Triangulación de datos en la valoración de los resultados de los momentos de consenso subjetivo y los estadígrafos descriptivos, aplicados para ganar en objetividad y credibilidad en el análisis de la de la factibilidad y pertinencia del rediseño de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Los métodos estadísticos y procedimientos matemáticos fueron esenciales para cálculos porcentuales, la tabulación de frecuencias y representación gráfica de los criterios de personas cuestionadas, que sirvieron de referencia para fundamentar el rediseño del currículo de la carrera Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información en la UTM.

DESARROLLO

El paradigma tecnológico-comunicativo del siglo XXI, impone otras formas de enseñanzas y aprendizajes. Muy a tono permanecen "Los cuatro pilares de la educación", en "La educación encierra un tesoro" (UNESCO, 1996, p. 95), distinguiéndose cuatro aprendizajes fundamentales en la vida de las personas los que están íntimamente relacionados, hasta que pudieran constituirse en uno solo dado sus variados puntos de relación, coincidencias e intercambios: aprender a conocer; aprender a emprender o aprender a hacer; aprender a vivir juntos y aprender a ser.

A tono con esto, se debe comentar que en la Gestión la Información favorece el conocimiento que se tiene respecto a una entidad de interés; y este conocimiento a su ve reduce la incertidumbre ante un hecho posible o real. El sistema de información en la administración, se asume como el modelo formal de poner a disposición de los administradores la Información confiable y oportuna que se necesita para facilitar la toma de decisiones efectiva y casi exacta, y permitir que las funciones de planeación, control y operaciones se realicen eficazmente en las organizaciones.

Las ineficiencias de muchos de los procesos que tenían lugar en las organizaciones a través de métodos tradicionales de gestión de la información, llevaron a la Administración a la búsqueda de nuevas formas de intercambio de información para dirigir y gestionar de una mejor forma las Organizaciones Modernas.

Los Sistemas de Información, constituyen un recurso vital para toda organización moderna, que incluyen los procesos de producción y servicios que tienen lugar. Las organizaciones en general, manejan una gran cantidad de datos a diario, pero con frecuencia omiten transformar estos datos en algo que pudiera considerarse de utilidad para llevar a cabo los negocios o procesos que se desarrollan. La Información y su empleo deberá administrarse a manera de sistema, de forma rigurosa, para evitar esfuerzos en vano y dirigir los voluntades hacia aquellas áreas donde más se necesita el control estratégico de algunos procesos claves que determinarán el cumplimiento de los objetivos y la misión de la Organización.

El intercambio de comunicación es fundamental en la dirección y gestión de las informaciones, lo que se evidencia actualmente, a partir de la circulación de informaciones a través de los mensajes electrónicos, los que ya no pueden ser sustituidos en el intercambio de la información. También se aplica actualmente a partir de la telecomunicación, para gestionar los Sistemas de Información, lo constituye el uso de los mercados electrónicos apoyados en sistemas de coordinación desarrollados a través de la informática y apoyados en

bases de datos, según los intereses comerciales que se manejen. En este sentido se espera que los mercados futuros sean cada vez más eficientes, en la medida en que se soporten en la tecnología avanzada de cómputo y comunicación.

Con el desarrollo de la Computación y la posibilidad de la capacidad para procesar y condensar grandes cantidades de datos importantes, se produce un rediseño de estos sistemas de Información administrativa, convirtiéndose éstos en un proceso formal y un campo de estudio, para condicionar posibles perfeccionamientos en los procesos y operaciones que tienen lugar en el seno de cualquier organización, dando lugar así a la planeación, implantación y evaluación de nuevos procesos o proyectos de posible aplicación en la búsqueda de una mayor eficiencia y efectividad de los mismos.

Toda información se fundamenta en datos, pero no todos ellos constituyen la base de una información útil. Solo los datos concernientes a la necesidad de dirección en un momento determinado, son los que se traducen en una verdadera información. Los datos se convierten en información cuando son procesados y toman forma significativa. Los datos son estímulos recibidos del exterior que son filtrados en base a criterios predeterminados y almacenados mediante algún soporte informático. Los datos tienen un significado más preciso. Son información codificada, representaciones de la información. Los datos por sí solos carecen de significado, sólo adquieren éste cuando se hace alguna interpretación de los mismos. El procesamiento puede requerir combinar los hechos o desechar los detalles irrelevantes. La Información eficaz puede evaluarse a partir de cuatro factores fundamentales calidad; oportunidad; cantidad, y relevancia.

Aprovechar la tecnología telemática moderna es una urgencia para el procesamiento de la información. Siendo esencial en la competitividad y en la asunción de una satisfactoria gestión empresarial. El procesamiento electrónico de los datos, que inicialmente estuvieron referidas generalmente, a datos financieros y de facturación. Con el aumento de las velocidades de los equipos de computación y la facilidad para el procesamiento de datos más avanzados, se fueron informatizando otras actividades, que dentro de las organizaciones permitieron una Gestión administrativa más abarcadora y un control de los procesos también más efectivo.

Las bases de datos son el soporte de los diferentes sistemas de información. Usualmente, el más alto nivel de dirección de la empresa requiere el estudio del comportamiento de la influencia tendencial de determinados parámetros en la consecución de los objetivos de la

empresa. Los almacenes de datos (Data Warehouse en inglés) es una solución a esta necesidad de los ejecutivos.

Para concebir un sistema de información es necesario analizar el camino seguido por los datos y documentos que se intercambian (flujos de información), que serán objeto de procesamiento, así como la participación de las distintas áreas implicadas en cada proceso. Se deben analizar los cambios que podrían surgir en la estructura organizacional, pues no se trata de automatizar lo que ya estaba, sino de crear un nuevo sistema donde los procesos deben ser otros, de modo que aumente la eficiencia.

Algunos ejemplos de informaciones internas indispensables en operaciones diarias cantidad de productos disponibles en el almacén, costo y precio de venta del producto, ingresos y gastos diarios, y cuotas de los vendedores. Asimismo, como informaciones externas satisfacción del cliente, demanda de los productos y servicios, conocimiento de promociones, cambios de precios, etc., cambios en las regulaciones del gobierno o de las disposiciones o regulaciones importantes en los Órganos Centrales del Estado, y estado de la competencia.

El análisis de los nuevos escenarios y ambientes que organizan la formación del Licenciado en Bibliotecología, Documentación y Archivo, permiten la identificación de algunas tendencias de desarrollo local incluidas en los campos de estudios y de actuación profesional:

- El reconocimiento de la realidad como una dinámica multidimensional que exige de la formación de este profesional la selección, organización, representación, búsqueda y recuperación de la información con valor añadido desde interacciones no presenciales o virtuales.

- La configuración de ambientes y condiciones de aprendizajes centradas en la comunicación, exigiendo la aplicación oportuna de los medios, las TIC's y las redes sociales, inculcando los estándares de calidad cuando se accede a información documental.

- La contextualización y producción de conocimientos que les permita diseñar e implementar productos, servicios y sistemas informativos en diferentes soportes, en especial digitales.

- Atención a las necesidades empresariales como una vía de hacer extensivos los servicios informacionales a todos por igual, aprovechando la adaptabilidad-versatilidad de las nuevas tecnologías; entre otras.

La carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información se creó en el año 2010, en un momento en que las demandas incidían más hacia una visión tradicionalista en la labor bibliotecaria, mediada por una educación de usuarios, donde en el esquema imperante prevalecía el tratamiento documental y los servicios relacionados con ello, cuestiones que con la incidencia de las tecnologías han variado profundamente a partir de la ruptura de las dimensiones espacio-tiempo y el riesgo de la segregación, al contar con nuevos soportes y formatos contentivos de este accionar profesional y la propia interacción del especialista en información y el usuario.

Desde un diagnóstico fáctico del estado de las relaciones currículo – demanda social, en el 2014, en la provincia de Manabí, Ecuador, se constató que en relación a la función que cumple el profesional encargado del área de documentación y su optimización de las competencias y requerimientos de la empresa, en el caso de las instituciones nacionales la respuesta se comporta que el 54% manifiesta que el personal nunca cumple con ese rol, el 40% manifiesta que poco, el 4% emite el criterio que casi siempre y solo un 2% dice que siempre. Ello evidencia que las competencias que debe tener el profesional para laborar en estos puestos no son las que se esperan, por lo que se requiere de un profesional de la información preparado para esto.

En el ámbito nacional se cuestiona si se considera importante la formación de profesionales en el campo de la Bibliotecología y Ciencias de la Información, para que ocupe cargos en las siguientes áreas; 65% en organización de la información, 61% a actividades de investigación, 37% a la labor editorialista, 35% museos y afines, 27% bases de datos, 13% asesorías. Debido al crecimiento últimamente del área editorial en el país las respuestas concuerdan con el requerimiento de profesionales en ésta, los museos y afines también presentan necesidades de profesionales en el área debido a los cambios y decretos propuestos por los ministerios correspondientes, en cuanto a las bases de datos sobre todo institucionales tienen la necesidad de profesionales en el área para dar cumplimiento a la LOTAIP y otras leyes.

Las respuestas apuntan en su mayoría a la labor de organización de información que es un punto fuerte del área de las Ciencias de la Información cuyo personal cumpliría las funciones de la gestión del ciclo completo de las informaciones que se manejen en instituciones, archivos, museos, organizaciones; el apoyo a la investigación es un área importante que necesita de profesionales que cumplan eficientemente la labor del bibliotecólogo y se manifiesta claramente en el soporte de ésta a las publicaciones de instituciones de educación superior e institutos de investigación.

Vinculación de las tecnologías de punta a los aprendizajes profesionales para garantizar la respuesta a los problemas que resolverá la profesión en los sectores estratégicos y de interés público. La interacción interdisciplinaria de las ciencias en la actualidad adquiere inusitada significación en todas las ramas del saber. En el caso de las ciencias bibliológico-informativas, se evidencia constantemente, pues el trabajo del bibliotecario está soportado por software desde la gestión de los documentos, su organización y representación; el préstamos de laptop y tablets, cuyo control se lleva en bases de datos; el uso de los gestores bibliográficos para la elaboración de bibliografías y de las bibliotecas personales hasta el manejo de las base de datos que constituyen los recursos documentales de la biblioteca virtual.

A continuación se muestran algunas de las aplicaciones (tecnológicas-informáticas) más importantes que se deben usar en la profesión con su respectiva descripción:

Descripción Dreamweaver y Fireworks: permite crear y realizar el diseño gráfico de páginas web para servicios bibliotecarios y unidades de información.

RSS: como un medio más para difundir información actualizada, frecuentemente a usuarios/as de una unidad de información. En procesos de gestión electrónica, sirve para distribuir titulares de noticias y contenidos, a través de Internet de forma automatizada. Dokeos: plataforma de gestión de conocimientos que permite crear, organizar, seguir y tutorizar actividades de formación, información y colaboración en la Web. Les facilita a los/as usuarios/as de organiaciones el acceso desde la institución o desde sus oficinas o casas. Videoconferencia: la interacción de los decisores y los clientes a través de Dokeos-Videoconferencing 2.0, basada en Flash. OpenBiblio: Herramienta alternativa de WinIsis, que permite el desarrollo de bases de datos.

Uso de sistemas de automatización bibliotecaria (PMB): Está conformado por varios módulos que ayudan al responsable de la unidad de información en el control de la colección y en la interacción con sus usuarios. Su interfaz es de fácil uso, mediante su plataforma tipo Web permite el acceso tanto al área administrativa como a la parte pública.

Catalis: Una herramienta Web para crear catálogos basados en MARC21 y AACR2.

Greenstone: Conjunto de programas para la construcción y distribución de colecciones en un repositorio digital. Proporciona una nueva vía para la organización de la información y su publicación en Internet o en CD-ROM.

CLABEL: Las siglas de CLABEL responden a catálogo en línea para automatizar bibliotecas electrónicas. Es un software libre para la creación de catálogos públicos con acceso en línea muy útil para la mayoría de las unidades de información.

Uso de gestores bibliográficos EndNote, Zotero RefWorks: Gestores bibliográficos para organizar citas y referencias de fuentes documentales en apoyo a la investigación científica.

SPSS y Statgraphics: Para el análisis de información cuantitativa. Ucinet, Pajet, HistCite, Bibexel, SCImago: Para los análisis métricos de la información Kenvo, Módulo de Referencia en Línea.

Question Point: Para servicios de referencia en línea Dspace, ADMA de ALEPH, Phronesis y El Dorado: Repositorios de información.

Facebook, blogs, listas de discusión, Twitter, foros de discusión, Wiki, Youtube y Flickr: Redes sociales como servicios bibliotecarios

ALEPH, Unicornio, SIABUC o Altair: Sistemas de procesamiento de información generales

En síntesis, el profesional de Ciencias de la Información para favorecer la Gestión Empresarial debe ser capaz de identificar, evaluar y aplicar las herramientas tecnológicas que se pueden utilizar en las actividades y tareas del campo profesional de la Gestión: 1. Conocimiento de los sistemas informáticos (hardware, redes, software); 2. Uso del sistema operativo; 3. Búsqueda y selección de información a través de Internet; 4. Comunicación interpersonal y trabajo colaborativo en redes; 5. Procesamiento de textos; 6. Tratamiento de la imagen; 7. Utilización de la hoja de cálculo; 8. Uso de bases de datos; 9. Información técnica y aprendizaje con las TIC' s; 10. Telegestiones; y 11. Actitudes generales ante las TIC' s.

En el estudio de demanda, las denominación de los puestos a desempeñar: 36,8 % directamente con aspectos afines al empleo de las nuevas tecnologías: a) Gestor de Información; b) Especialista en procesamiento técnico de la información; c) Especialista en formación de usuarios y alfabetización informacional; d) Especialista en el diseño de recursos electrónicos y multimedia; e) Especialista en estudios métricos de la información; j) Especialista en diseño de bases de datos documentales; f) Especialista en sistemas operativos y plataformas virtuales; g) Especialista en estructura de Web semántica y lenguaje de recuperación de información; h) Especialista en documentación electrónica y lógica booleana; y Director de Tecnología de Información Web master.

Se vive en la era de la tecnología, esta es parte activa de todas las actividades del ser humano, se precisa de información en todos los ámbitos, las empresas necesitan de profesionales especialistas en manejo de sistemas información y comunicación que faciliten la búsqueda y recuperación de información, para responder de manera eficiente a las necesidades de sus usuarios. En el área de tecnologías de la información y comunicación el profesional gestor de información estará capacitado para estructurar y manejar sistemas integrados de gestión que permitan sistematizar la información, organizarla, difundirla, medir frecuencia de uso, facilitar su búsqueda y recuperación, elaborar reporte de informetría, web semántica, tesauros, lenguajes documentales, elaborar bases de datos, etc.

CONCLUSIONES

Lo imprescindible de una información válida y confiable para tener un desarrollo exitoso en la gestión empresarial. Existen distintos tipos de sistemas de información, cada uno diseñado para resolver las necesidades de información a los distintos niveles de la entidad, desde la gerencia hasta los trabajadores más simples.

El estudio de los referentes teóricos y metodológicos relativos al diseño de la carrera de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información, así como el análisis de sus antecedentes y estado en América Latina y en especial Ecuador; hacen reconocer la necesidad de redefinir el currículo de esta carrera en la UTM, como un proceso complejo, inclusivo, tecnológico y multifactorial, esencial para el desarrollo social del país, cuya base se revela ante nuevas necesidades del egresado, demandas sociales contemporáneas y desarrollo de nuevos soportes digitales.

Los bajos niveles de competencias y de actualización en la conducción de los procesos fundamentales que configuran la profesionalidad de los bibliotecarios y egresados de Ciencias de la Información, así como viejas prácticas segregacionistas, se distingue como la insuficiencia esencial para dicho currículo universitario; lo cual se revela en el estudio histórico desde una transición progresiva de demandas sociales más versátiles, manejo de las tecnologías de la Información y las comunicaciones, y especificidades de nuevos saberes (Bibliometría y Cienciometría), hacia una profesionalidad en la que se ha ampliado su implicación en la conducción de procesos transversales (gestión de la información) que aseguran condiciones esenciales, en las sociedades en un desarrollo contemporáneo y su armonía sostenible.

La contradicción fundamental que se resuelve en la investigación se manifiesta entre la necesidad de rediseñar el currículo de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la

Información a partir de la integración de lo curricular y lo investigativo dentro de la praxis profesional, coherente con las demandas actuales de la sociedad ecuatoriana como antesala al desempeño laboral de los estudiantes egresados, el desarrollo de la ciencia y la técnica, y los retos de la Educación Superior.

Respecto a la situación actual de las esferas de actuación se puede observar en el análisis expuesto que en los sectores analizados, en los diferentes contextos: nacional, regional y local, se requiere de un profesional de la información, teniendo alta incidencia en todos por su capacidad de trabajar con un recurso tan preciado como es la información y el empleo de las TICs, en ambos casos transversal a cualquier área del conocimiento.

Por otra parte, el uso de documentos y archivos de gestión, el trabajo con bases de datos documentales está presente en todos los sectores analizados y ello, demanda un personal con capacidad de organización, procesamiento, almacenamiento y recuperación de esa información. Pudo apreciarse que en la mayoría de los puestos donde debe trabajar un titulado del área de la bibliotecología, los que están no son graduados del perfil, muchos ni siquiera están en posesión de un título universitario, y, en el mejor de los casos, unos reciben alguna capacitación en el área donde se desempeñan, agudizando las deficiencias de las competencias informáticas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Coll, C. y Martín, E. (2006). Vigencia del debate curricular. Aprendizajes básicos, competencias y estándares. Revista PRELAC, 3, 6-27. Recuperado de http://unesdoc.unesco.org/images/0015.pdf.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2004). Ecuador: Informe sobre los requerimientos de la demanda laboral. Proyecto Regional Integración de jóvenes al mercado laboral,

Consejo de Cooperación Bibliotecaria. (2013). Perfiles profesionales SEB. Recuperado en www.mecd.gob.es

Consejo de Educación Superior (CES, 2013) Reglamento Régimen Académico. RPC-SE-13-NO.051-2013. Recuperado de www.ces.gob.ec/gaceta-oficial/reglamentos

Delamare, F. & Winterton, J. (2005). What Is Competence? Human Resource Development International. 8 (1) 27- 46.

Díaz Barriga, A. (2003). La investigación curricular en México. La década de los noventa. México: Edición Grupo Ideograma Editores.

Ecuador. Asamblea Constituyente (2008) Constitución de la República del Ecuador. Recuperado de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion del Ecuador2008

Escobar, M. C., Quindemil, E., Rumbaut, F., y Pelegrín, N. (2015). Diseño curricular por competencias en la titulación de Bibliotecología y Ciencias de la Información en la Universidad Técnica de Manabí. Internacional Multilingual Journal of Contemporary Research, 3(1), 81-88. DOI: 10.15640/imjcr.v3n1a8.

Escudero, J. (2009). Las competencias profesionales y la formación universitaria: posibilidades y riesgos. SIPS-Revista Interuniversitaria de Pedagogía Social. 16, 65-82

Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) (6 de octubre de 2010). Oficio No. f. 4454-SNJ-10-1512 Quito. Recuperado de www.ces.gob.ec/descargas/ley-organica-de-educacion-superior

Lucas Jr., Henry C. (1983). Conceptos de los sistemas de información para la administración, McGraw-Hill, México.

Murphy, P.F. y Gipps C. (1999) Equity in the classroom: towards effective pedagogy for girls and boys, Londres, Falmer y UNESCO.

Rivera, D. (2011). Estrategia didáctica de formación y desarrollo de la competencia profesional gestionar proyectos microempresariales en la carrera de Economía, mención Gestión Empresarial. (Tesis doctoral). Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador.

Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación. (2014). Buscador de oferta académica vigente en Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador. Recuperado de: http://app.senescyt.gob.ec/BuscadorOfertaAcademicaWeb/faces/index.xhtml

Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES-2013) Plan Nacional de Buen Vivir 2013-2017. Recuperado en http://www.documentos.senplades.gob.ec/PlanNacionalBuenVivir.

Sistema Nacional de Nivelación y Admisión. (2014). Reporte de oferta y demanda académica del Sistema Nacional de Nivelación y Admisión: Universidad Técnica de Manabí.

Tünnermann, C. (2003). La universidad latinoamericana ante los retos del siglo XXI. Unión de Universidades de América Latina, A.C, México.

UNESCO. (1998). Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI. París.

Valero, F. (2012). Estudio sobre las demandas del mercado laboral a los titulados universitarios. Universidad de Granada. Recuperado de http://cpep.ugr.es/estudiodemandasdelasempresa

SEGUNDA SECCIÓN: ESTUDIOS ORGANIZACIONALES

MODELO DE GESTÃO POR RESULTADOS (GPR) DO PRORURAL: PROGRAMA CISTERNAS – ESTADO DE PERNAMBUCO.

João Emanoel Rego Costa[29]

Emanuel Ferreira Leite[30]

Autores: João Emanoel Rego Costa, consultor individual do ProRural/SARA/Governo do Estado de Pernambuco;

Emanuel Ferreira Leite, doutor docente de mestrado GDLS/FCAP/UPE;

E-mail: jcosta@prorural.pe.gov.br; e joao_emanoel@yahoo.com.br; emanueleite@hotmail.com

Organização de procedência: Banco Mundial (BIRD)/ProRural/SARA/Governo do Estado de Pernambuco, e mestrado em Gestão do Desenvolvimento Local Sustentável (GDLS), Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco/Universidade de Pernambuco (FCAP/UPE), Brasil;

1. RESUMO

O Programa Cisternas – Estado de Pernambuco (PC-PE) é objeto de Convênio celebrado entre a Secretaria de Agricultura e Reforma Agrária (SARA) e a Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional/Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome (SESAN/MDS) do Governo Federal. É financiado pelo Plano Brasil Sem Miséria (BSM), no âmbito do Programa Água para Todos, que se destina às famílias incluídas no Cadastro Único (CadÚnico) para programas sociais. O Programa Estadual de Apoio ao Pequeno Produtor Rural (ProRural), na condição de executor do PC-PE, adota o modelo de Gestão por Resultados (GpR) estabelecido pela Secretaria de Planejamento e Gestão

[29] Consultor Individual do Programa de Apoio ao Pequeno Produtor Rural (ProRural), Secretaria de Agricultura e Reforma Agrária (SARA), Governo do Estado de Pernambuco, Brasil.

[30] Doutor Docente, Mestrado em Gestão do Desenvolvimento Local Sustentável (GDLS), Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco/Universidade de Pernambuco (FCAP/UPE), Estado de Pernambuco, Brasil.

(SEPLAG) do Estado. Nesse contexto, o monitoramento dos Contratos de Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica, oriundos do convênio mencionado, é da responsabilidade direta da unidade Gerência de Monitoramento e Avaliação (GEMA). Suas atribuições, no processo de execução do PC-PE, é assessorar os Diretores e Gestores das demais unidades da Unidade de Gestão do ProRural (UGP), além de orientar a Coordenação e equipe técnica das Unidades de Gestão Territorial (UGTs) no monitoramento do desenvolvimento do PC-PE, particularmente com respeito à execução dos contratos. Nesse sentido, os parâmetros básicos da governança colaborativa do modelo de GpR baseia-se na verificação da efetividade da atuação das Entidades Contratadas (ECs) quanto à execução satisfatória do objeto e das metas físicas e financeiras estabelecidas pelos contratos. Os impactos sociais são mensurados por indicadores de desempenho das Fichas Técnicas estabelecidas como modelo padrão pelo Instituto de Gestão Pública de Pernambuco (Instituto Gestão PE) vinculado à SEPLAG. O ProRural apresenta avanços importantes no contexto do seu Mapa Estratégico, dentre eles o esforço por parte da sua administração para institucionalizar os conceitos práticos do modelo de GpR concretizado pela SEPLAG, em consonância com a formalização do novo Marco Legal consubstanciado pela SESAN/MDS para o desenvolvimento do PC-PE.

Palavras-chave: ProRural; Programa Cisternas – Estado de Pernambuco; Modelo de Gestão por Resultados.

2. METODOLOGIA

a. Gestão por Resultados (GpR)

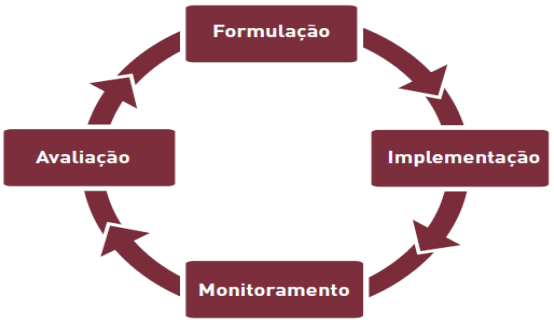
A Gestão por Resultados (GpR) é uma das recomendações do receituário da Nova Gestão Pública que em conjunto com os mapas estratégicos é uma ferramenta utilizada para comunicar, monitorar e avaliar a execução de políticas públicas, programas e projetos sociais. Decorre do argumento de ser o modelo apropriado a focar na efetividade e flexibilizar a condução dos processos. Visa remediar a disfunção relacionada ao apego exacerbado às normas e procedimentos, bem como propiciar mais eficiência, transparência e controle social (CRUZ et al, 2014).

O Estado desenvolve o modelo de planejamento e gestão por resultados das metas prioritárias do Governo, denominado "Todos por Pernambuco – Gestão Democrática

Regionalizada com Foco em Resultados". Adota a GpR com vistas às melhorias de desempenho dos órgãos governamentais que dependem de uma estratégia de qualidade, para mobilizar todos os atores envolvidos interna e externamente, com o objetivo de alinhar as ações de planejamento, gestão e operação organizacional.

> Ao final de 2007 o governo do Estado de Pernambuco iniciou a construção de um novo Modelo de Gestão, que ficou conhecido pelo nome Todos por Pernambuco. A partir desta data, e a cada ano, esse Modelo vem se aprimorando, tendo se tornado, a partir de 2011, uma das referências, nacional e internacional, nas discussões sobre gestão pública, e em especial, sobre gestão para resultados aplicada na prática (CRUZ et al, 2014).
>
> Premiado por dois anos consecutivos pela Organização das Nações Unidas (ONU) e, mais recentemente, pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), tanto o Modelo de Gestão como um todo, quanto as políticas públicas nele inseridas, adotadas pelo governo do Estado, têm sido consideradas como um novo paradigma para a gestão eficiente, eficaz e efetiva. [...] as características gerais do Modelo de Gestão implantado no Estado [...] se balizam na estrutura do Plan-Do-Check-Act (PDCA), e seus principais avanços (CRUZ et al, 2014).

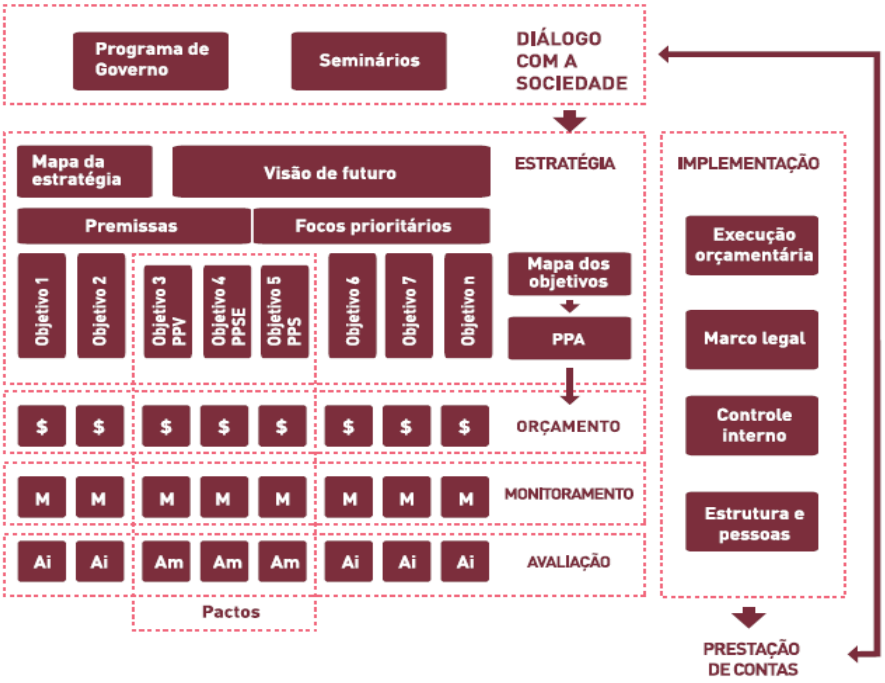
Figura 1: O Ciclo de Gestão de Políticas Públicas



Fonte: SEPLAG, 2014.

> [...] as atividades de: i) Formulação da Estratégia, com destaque à realização dos Seminários "Todos por Pernambuco", que se constituem um espaço de diálogo com a sociedade e à construção do Mapa da Estratégia do governo; ii) alinhamento entre Orçamento e Estratégia, alcançado em dois momentos distintos, na formulação da estratégia (definição das metas prioritárias do governo), e durante sua execução e monitoramento; iii) Monitoramento das ações de governo, que possibilitaram um aumento na capacidade de execução e entrega do Estado; e iv) Avaliação dos Resultados, que promove a melhoria contínua e correção de rumos, retroalimentando o Modelo de Gestão (CRUZ et al, 2014).

Figura 2: Modelo de Gestão "Todos por Pernambuco"

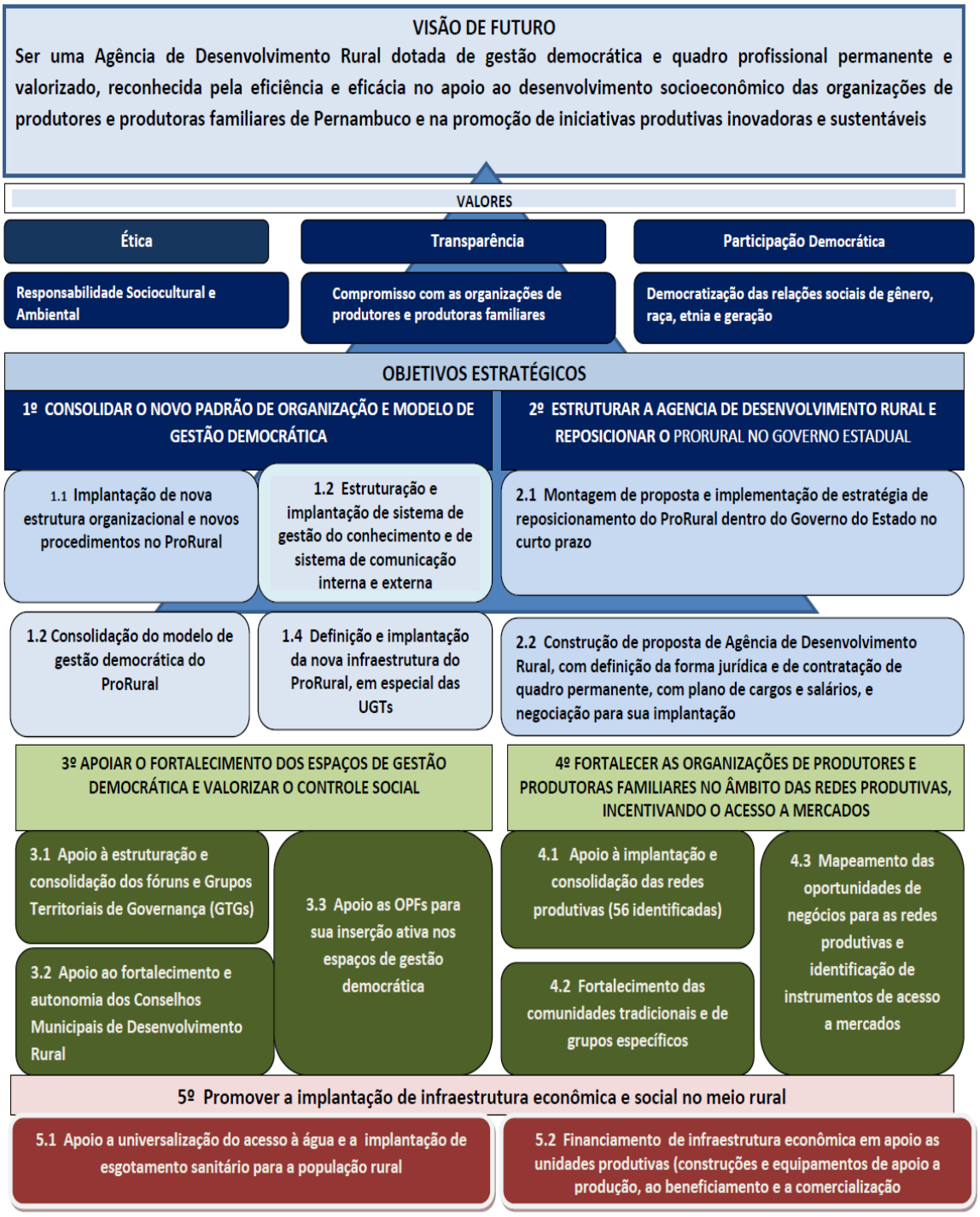


Fonte: SEPLAG, 2014.

b. **Modelo de Planejamento e Gestão**

O ProRural estabeleceu seu próprio Mapa da Estratégia conforme a **Figura 3**, enfatizando a sua missão devidamente alinhada com o Mapa da Estratégia do Governo do Estado.

Figura 3: Mapa da Estratégia do ProRural



Fonte: ProRural, 2015.

O ProRural no esforço de introduzir conceitos estabelecidos pela SEPLAG para o desenvolvimento do PC-PE, adotou a GpR como metodologia e instrumento de gestão desenvolvendo um conjunto de práticas para o monitoramento dos serviços prestados pelas

ECs. Para tanto, a internalização do modelo de GpR baseia-se no avanço do funcionamento da governança colaborativa para responder à implantação e operacionalização desse novo paradigma de um sistema de avaliação para tomada de decisões. O **Quadro 1** a seguir apresenta os destaques estratégicos orientadores do PC-PE referentes aos Mapas da Estratégia do Governo do Estado e do ProRural respectivamente:

Quadro 1: Objetivos estratégicos orientadores do PC-PE

Marco de Planejamento	**Mapa da Estratégia do Governo do Estado**	**Mapa da Estratégia do ProRural**
Destaques Estratégicos orientadores do PC-PE	➢ Premissas: diálogo com a sociedade; transparência, responsabilidade e controle social; e modelo integrado de gestão com foco em resultados; ➢ Focos prioritários: consolidar a interiorização do desenvolvimento; e extratos mais vulneráveis da população ➢ Nova economia – oportunidades para todos os pernambucanos: fomentar o desenvolvimento rural sustentável; e ➢ Qualidade de Vida – uma vida melhor para todos os pernambucanos: universalizar o acesso à água e ao esgotamento sanitário	➢ Valores: ética; transparência; participação democrática; e compromisso com as organizações de produtores e produtoras familiares; ➢ Objetivos estratégicos: ➢ Consolidar novo padrão de organização e modelo de gestão democrática; ➢ Apoiar o fortalecimento dos espaços de gestão democrática e valorizar o controle social (CMDRS); ➢ Promover a implantação de infraestrutura econômica e social no

		meio rural; e o Apoio à universalização do acesso à água e a implantação de esgotamento sanitário para a população rural

Fonte: o autor, adaptado de SEPLAG e ProRural.

c. Governança da Gestão por Resultados (Gpr)

A SEPLAG, por intermédio do Instituto Gestão PE, se propõe a melhorar a gestão no âmbito do Governo do Estado. Neste sentido recomendou para o ProRural a adoção de indicadores para GpR do PC-PE em conformidade com o Mapa de Indicadores de Pernambuco, ao estabelecer o método padrão para construção da Ficha Técnica de Indicadores. A ficha descreve as características e as peculiaridades do indicador para o adequado entendimento da sua finalidade, além de apresentar os parâmetros básicos do método da mensuração, que facilita o seu entendimento de acordo com o **Quadro 2** a seguir:

Quadro 2: Método de apresentação de indicadores

Indicador	Informa a denominação do indicador.
Sigla	Apresenta a sigla ao qual o indicador será referenciado.
Tipo de Indicador	Os indicadores serão classificados entre Impacto, Resultado ou Processo. Indicadores de Impacto medem a efetividade da política pública (transformação da realidade) – associado ao alcance do Objetivo Estratégico. Indicadores de Resultado medem a eficácia da política pública, associado às perspectivas ou resultados do mapa. Indicadores de Processo medem a execução das ações, associado às ações/metas prioritárias.

Objetivo Estratégico	O Mapa da Estratégia de Pernambuco atualmente é composto por doze Objetivos Estratégicos, e cada indicador estará vinculado a um, prioritariamente. Neste campo será informado qual Objetivo Estratégico o indicador se refere. Objetivo Estratégico corresponde ao resultado que a administração pública estadual deseja alcançar nas áreas setoriais de atuação.
Responsável pelo cálculo/apuração/divulgação	Informa o órgão, secretaria ou instituição responsável pelo cálculo, apuração e/ou divulgação. Neste campo constará preferencialmente a referência a apenas um órgão, secretaria ou instituição.
Descrição / conceituação	Descreve as características e peculiaridades do indicador, buscando o adequado entendimento pelo leitor.
Objetivo	Informa a finalidade do acompanhamento periódico do indicador.
Unidade de Medida	É o padrão escolhido para mensuração da relação adotada como indicador.
Limites de controle	Descreve o intervalo de valores que o indicador pode assumir.
Periodicidade	Informa a frequência com que o indicador é calculado, apurado e/ou divulgado. A periodicidade do indicador, nesta publicação, poderá diferir da sua publicação originária, quando existir.
Defasagem	Corresponde ao prazo entre o término do período de aferição do indicador e sua disponibilização/divulgação. Este prazo também poderá corresponder a dados provisórios, sendo informado nestes casos.

Delimitação Geográfica	Refere-se à amplitude geográfica do indicador. Esta publicação dará preferência à delimitação geográfica estadual, contextualizando mais adequadamente a situação do Estado de Pernambuco como um todo.
Comparabilidade Geográfica	Descreve o nível de comparabilidade geográfica permitido pelo indicador, dada a disponibilidade de dados. Não almeja empreender as referidas comparações geográficas descritas, realizando-a apenas quando entender pertinente.
Método de Cálculo/ Fórmula /Contagem	Apresenta os parâmetros e/ou fórmula matemática que especifica a maneira como o indicador é mensurado. O universo de indicadores corresponderá apenas a variáveis quantitativas, mitigando o nível de subjetividade das análises deles derivados.
Polaridade	Determina o sentido de ordenação em que o indicador deve ser avaliado. Esse campo busca especificar a direção no comportamento do indicador que representará melhoria no "fenômeno" ao qual o indicador se refere.
Limitações	Informa ao leitor algumas limitações identificadas ao qual o indicador está restrito, permitindo a identificação da maneira mais adequada para interpretação e leitura do indicador, e sua evolução. As limitações descritas neste campo não serão exaustivas, pretendendo apenas informar as mais significativas.
Tratamento secundário ao Indicador	Neste campo, descreve-se o tratamento que foi realizado ao indicador coletado, permitindo ao leitor identificar as causas porque alguns valores de indicadores diferem das respectivas publicações pela fonte originária.
Metodologia /	Informa ao leitor aonde ele poderá encontrar referências metodológicas sobre a aferição do indicador.

Nota Técnica	
Fontes de Informações	Identifica a fonte de informações quanto à disponibilidade e publicação do indicador, descrevendo aonde o indicador foi coletado.
Informações para consulta da base de dados	Descreve a maneira utilizada para coleta do indicador.

Fonte: SEPLAG, Mapa de Indicadores.

Por outro lado, a SESAN/MDS na condição de concedente do Convênio nº 019/2013 celebrado com o ProRural/SARA, cujo objeto é o PC-PE, determina a adoção do seu Sistema de Gestão de Cisternas (SIG CISTERNAS). É uma ferramenta que possibilita a inovação e avanços na dinâmica do monitoramento e controle dos serviços prestados pelas ECs, oriundas do referido convênio, no desenvolvimento das ações do PC-PE. O SIG Cisternas é um sistema de informática desenvolvido especificamente para dar suporte a esse processo no ambiente da web apresentando online todas as informações de acompanhamento das metas prioritárias para o desenvolvimento do PC-PE. A GEMA adota a Ficha Técnica de Indicadores e o SIG Cisternas para monitoramento do PC-PE. Objetiva acompanhar os indicadores baseados na verificação da efetividade dos serviços prestados pelas ECs com vistas a controlar os produtos entregues cadastrados no SIG Cisternas relativos ao objeto do contrato:

- **Família selecionada e cadastrada no SIG Cisternas (SIG – FC):** Indicador de Processo - Formulários Cadastramento de Família;
- **Capacitação realizada de agricultores em construção de cisterna cadastrada no**

SIG Cisternas (SIG – CA): Indicador de Processo - Formulários Registro de Capacitações Realizadas (Cisterna – Agricultores);

- **Capacitação realizada de beneficiários em Gestão da Água para Consumo Humano (GRH) cadastrada no SIG Cisternas (SIG – CB):** Indicador de Processo - Formulários Registro de Capacitações Realizadas (GRH - Beneficiários);

- **Cisterna acompanhada, construída e finalizada no SIG Cisternas (SIG – CF):** Indicador de Resultado - Formulários de Registro de Cisterna Construída; e

- **Cisterna finalizada entregue ao beneficiário de forma funcional (CFun):** Indicador de Impacto Final - Alcance da visão de futuro que mede a efetividade da política pública.

A GEMA emite Relatórios de Monitoramento para os clientes internos das unidades diretoras e gestoras da UGP e UGTs do ProRural, com vistas a uma avaliação intermediária para tomadas de decisões, como também para clientes externos da SESAN/MDS. Dissemina informações do monitoramento e controle atualizados a respeito do PC-PE, além do desempenho dos serviços prestados pelas ECs quanto a execução do objeto dos contratos por intermédio da coleta, sistematização e consolidação sobre os indicadores obtidos e mensurados. A sua equipe técnica coleta regularmente informações referentes à Ficha Técnica dos Indicadores, com vistas a adequar a vigência anual dos contratos desde que justificadas tecnicamente pelas ECs, e consequentemente do seu Plano de Trabalho, no caso de repactuação das metas do objeto contratado na linha do tempo.

Os Relatórios de Monitoramento incorporam a Gestão por Resultados para os clientes mencionados, atualizando-se os indicadores de resultados quanto às ações das ECs relativos às seguintes dimensões: ao objeto e ao escopo do contrato, do desempenho das metas físicas e financeiras dos serviços prestados, gestão de riscos das ocorrências dos desvios, encaminhamentos técnicos e administrativos das condicionantes para o pagamento dos produtos entregues.

- **Dimensões da Gestão por Resultados (GpR) incorporados nos Relatórios de Monitoramento:**

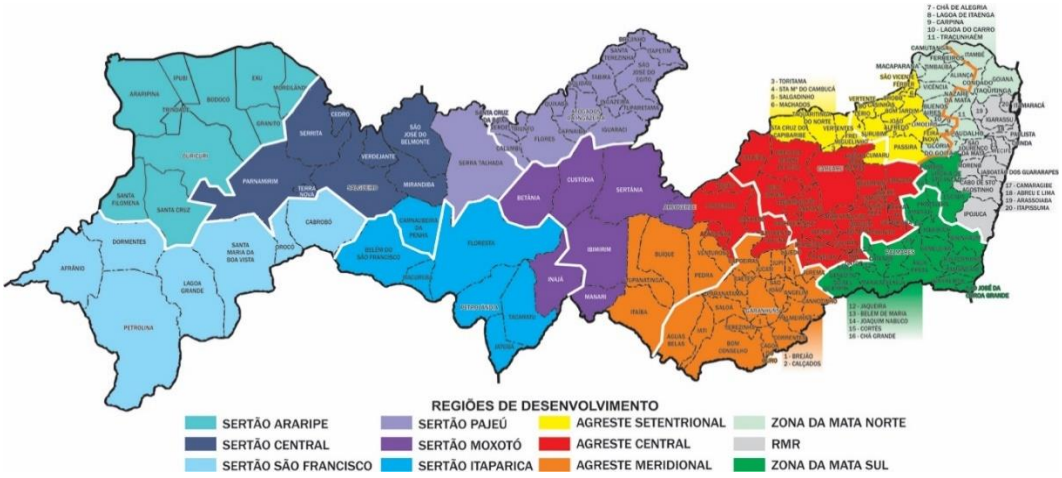
1. Promoção da cultura organizacional da gestão focada nos resultados e não nos processos ou procedimentos;
2. Resultados e referências para todo o processo de gestão;
3. Responsabilidades da gestão vinculadas aos resultados obtidos;
4. Fluxo integrado das ações sob a responsabilidade das unidades no processo de gestão;
5. Construção da governança colaborativa pelo diálogo democrático com os clientes interno e externo.

3. DESENVOLVIMENTO

a. O Programa Estadual de Apoio ao Pequeno Produtor Rural (ProRural)

A Secretaria de Agricultura e Reforma Agrária (SARA) do Governo do Estado de Pernambuco tem como missão formular, implementar e monitorar as políticas públicas voltadas ao desenvolvimento sustentável da agricultura e da pecuária do Estado de Pernambuco em sintonia com as instituições governamentais e não-governamentais. Incentiva o desenvolvimento por meio da interiorização das ações estratégicas implementadas pelos seus órgãos vinculados. O ProRural, dentre outras atividades, visa reduzir a pobreza e melhorar a qualidade de vida da população rural e tem aportado recursos humanos e financeiros em investimentos voltados para o desenvolvimento sustentável. Organiza as suas ações nas 12 Regiões de Desenvolvimento (RDs) realizando avanços no atendimento às demandas das comunidades rurais, na execução de políticas públicas com eficiência e efetividade em 180 (cento e oitenta) municípios do Estado.

Figura 4: Regiões de Desenvolvimento (RDs) do Estado de Pernambuco



Fonte: ProRural, 2015.

b. O Programa Cisternas – Estado de Pernambuco (PC-PE)

Atualmente, uma das ações mais relevantes do ProRural é a implementação do PC-PE, em parceria com a SESAM/MDS, por meio do Convênio nº 019/2013 celebrado, como forma de integração das ações do Projeto Técnico "Construção de Cisternas de Placas e Capacitação para Convivência com o Semiárido". O PC-PE visa à dotação de infraestrutura hídrica para consumo humano através da implantação de tecnologias sociais de captação e armazenamento de água da chuva, mais precisamente, construção de cisternas de placas familiar com capacidade de 16m³. O público beneficiado é a população de baixa renda, que se destina às famílias incluídas no Cadastro Único (CadÚnico) para programas sociais do Governo Federal, e com dificuldade de acesso aos recursos hídricos. A área de abrangência nos municípios dos territórios localizados na região semiárida do Estado de Pernambuco, visando a valorização e gerenciamento da água, como um direito essencial da vida e da cidadania, ampliando a compreensão e a prática da convivência sustentável e solidária com o ecossistema do semiárido. Constitui o objeto dos contratos a Construção de Cisternas de Placas de 16 m³ e Capacitação para Convivência com o Semiárido visando universalizar o acesso à água para consumo humano. Objetiva reduzir os efeitos das secas no semiárido pernambucano beneficiando as famílias de baixa renda residentes na zona rural atingidas pela seca ou falta regular de água com renda familiar mensal per capita de até meio salário mínimo ou que possua renda familiar mensal de até três salários mínimos. O valor estimado do preço global do PC-PE é de **R$ 101.084.374,84 (**cento e hum milhões, oitenta e quatro mil,

trezentos e setenta e quatro mil reais e oitenta e quatro centavos**)**, cujo objeto é a implementação da Tecnologia Social de Acesso à Água, com a construção de 34.924 cisternas de placa de 16m³, numa área de abrangência de 63 (sessenta e três) municípios do semiárido pernambucano, em conformidade com o **Quadro 3**.

Quadro 3: Metas física e financeira e cronograma de execução

Municípios	Especificação	Indicador físico e financeiro			Cronograma: vigência	
		Custo Unitário (R$)	Unidades	Custo Total (R$)	Início	Término
63	Cisternas de Placa de 16 m³	2.894,41	34.924	101.084.374,84	31/12/2013	31/12/2016

Fonte: Plano de Trabalho do Convênio Nº 019/2013 (adaptado pelo autor)

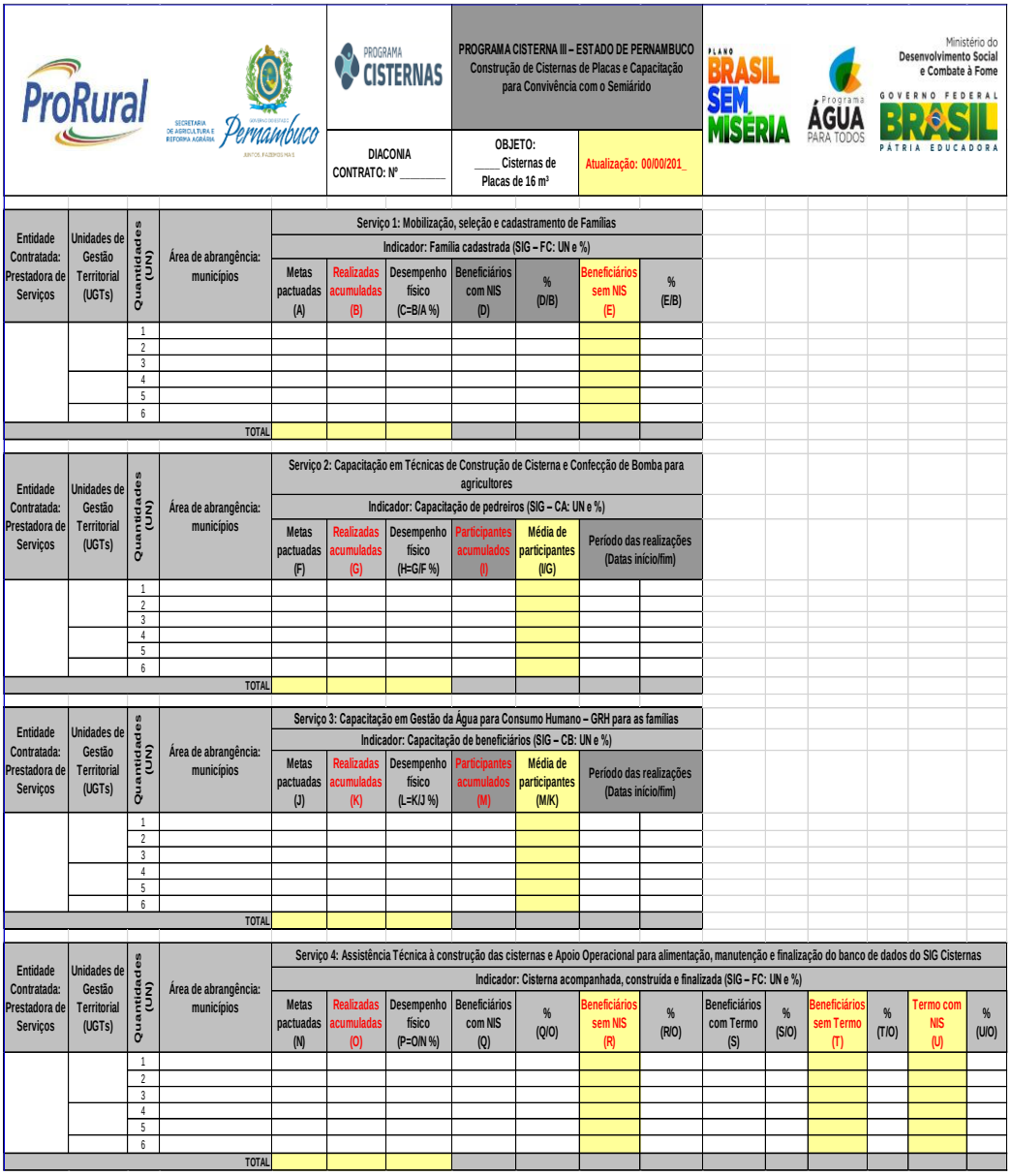
c. **Diretrizes e Estratégias do Modus Operandi**

O ProRural internaliza as diretrizes estabelecidas pela SEPLAG para as Políticas Públicas do Governo do Estado, em consonância com o Marco Legal concretizado pela SESAN/MDS para o desenvolvimento do PC-PE, consubstanciado na estratégia operacional do Modelo da Tecnologia Social de Acesso à Água Nº 01 – Cisterna de Placas Familiar de 16 mil litros para Consumo Humano. Implementa um modelo de gestão pública com controle social, de modo participativo, descentralizado e democrático, que permite potencializar o processo de empoderamento dos Conselhos Municipais de Desenvolvimento Rural Sustentável (CMDRS), os quais participam ativamente do processo de execução. A governança dos mecanismos dessa operação é adotada pela Coordenação e equipe técnica das UGTs. As suas atividades são implementadas em apoio à gestão, ao acompanhamento e à supervisão das ações efetivas das ECs baseadas na verificação da execução satisfatória do objeto dos contratos e das metas físicas e financeiras estabelecidas. As ECs prestam serviços de capacitação, assistência técnica e apoio operacional, realizados por meio do estabelecimento de vínculo de cooperação entre as partes envolvidas no processo. São ações realizadas neste processo: a mobilização, seleção e cadastramento de beneficiários; cursos de capacitação de agricultores para construção de cisternas; cursos de capacitação de famílias em Gestão da Água para o Consumo Humano (GRH); assistência técnica aos pedreiros e beneficiários durante as obras de construção das cisternas.

d. **Gestão, Monitoramento e Controle**

A GEMA é a responsável direta pela GpR da prestação de serviços das ECs monitorando-se o Plano de Trabalho apresentado anualmente pelas ECs com as metas físicas do objeto do contrato na linha do tempo. Elabora os **Extratos de Monitoramento** referentes às Fichas Técnicas dos indicadores secundários **SIG – FC**, **SIG – CA**, **SIG – CB**, e **SIG – CF** mensurados no SIG Cisternas, além do indicador primário **CFun** pelas UGTs, com a avaliação do desempenho físico-financeiro das ECs, conforme as especificações das **Figuras 5** e **6**.

Figura 5: Dados secundários mensurados no SIG Cisternas



PROGRAMA CISTERNAS III – ESTADO DE PERNAMBUCO
Construção de Cisternas de Placas e Capacitação para Convivência com o Semiárido

DIACONIA
CONTRATO: Nº _____

OBJETO: ____ Cisternas de Placas de 16 m³

Atualização: 00/00/201_

Entidade Contratada: Prestadora de Serviços	Unidades de Gestão Territorial (UGTs)	Quantidades (UN)	Área de abrangência: municípios	Serviço 1: Mobilização, seleção e cadastramento de Famílias						
				Indicador: Família cadastrada (SIG – FC: UN e %)						
				Metas pactuadas (A)	Realizadas acumuladas (B)	Desempenho físico (C=B/A %)	Beneficiários com NIS (D)	% (D/B)	Beneficiários sem NIS (E)	% (E/B)
		1								
		2								
		3								
		4								
		5								
		6								
		TOTAL								

Entidade Contratada: Prestadora de Serviços	Unidades de Gestão Territorial (UGTs)	Quantidades (UN)	Área de abrangência: municípios	Serviço 2: Capacitação em Técnicas de Construção de Cisterna e Confecção de Bomba para agricultores						
				Indicador: Capacitação de pedreiros (SIG – CA: UN e %)						
				Metas pactuadas (F)	Realizadas acumuladas (G)	Desempenho físico (H=G/F %)	Participantes acumulados (I)	Média de participantes (I/G)	Período das realizações (Datas início/fim)	
		1								
		2								
		3								
		4								
		5								
		6								
		TOTAL								

Entidade Contratada: Prestadora de Serviços	Unidades de Gestão Territorial (UGTs)	Quantidades (UN)	Área de abrangência: municípios	Serviço 3: Capacitação em Gestão da Água para Consumo Humano – GRH para as famílias						
				Indicador: Capacitação de beneficiários (SIG – CB: UN e %)						
				Metas pactuadas (J)	Realizadas acumuladas (K)	Desempenho físico (L=K/J %)	Participantes acumulados (M)	Média de participantes (M/K)	Período das realizações (Datas início/fim)	
		1								
		2								
		3								
		4								
		5								
		6								
		TOTAL								

Entidade Contratada: Prestadora de Serviços	Unidades de Gestão Territorial (UGTs)	Quantidades (UN)	Área de abrangência: municípios	Serviço 4: Assistência Técnica à construção das cisternas e Apoio Operacional para alimentação, manutenção e finalização do banco de dados do SIG Cisternas													
				Indicador: Cisterna acompanhada, construída e finalizada (SIG – FC: UN e %)													
				Metas pactuadas (N)	Realizadas acumuladas (O)	Desempenho físico (P=O/N %)	Beneficiários com NIS (Q)	% (Q/O)	Beneficiários sem NIS (R)	% (R/O)	Beneficiários com Termo (S)	% (S/O)	Beneficiários sem Termo (T)	% (T/O)	Termo com NIS (U)	% (U/O)	
		1															
		2															
		3															
		4															
		5															
		6															
		TOTAL															

Fonte: ProRural.

Figura 6: Dados primários coletados pelas UGTs

CISTERNAS DE PLACAS PARA CAPTAÇÃO DE ÁGUA DA CHUVA
FORMULÁRIO DE ACOMPANHAMENTO - VISITA TÉCNICA - COMUNIDADE

Identificação da comunidade.
a) Município/UF:
b) Comunidade(s) :
c) Beneficários entrevistados (relação nominal - especificar entre parêntese o número da cisterna quando a construção for finaliza

Soma dos Beneficiários Visitados:

Avaliaçao das cisternas/domicílios visitados
(ao totalizar quantidade do item em questão com repostas positivas automaticamente as respostas negativas e percentagens positivas e negativas serão especificadas; exceção letra e do item 9)

1 - Quanto à tampa								
a) Cisternas com tampa:	Sim	Qt.	%	Cisternas sem tampa:		Qt.	%	
2 - Placas de identificação								
a) Cisternas com placa	Sim	Qt.	%	Cisternas sem placa		Qt.	%	
3 - Bicas								
a) Recebeu bicas/canos:	Sim	Qt.	%	Não Recebeu		Qt.	%	
b) Estão instaladas:	Sim	Qt.	%	Não		Qt.	%	
4 - Bomba manual								
a) Recebeu bomba	Sim	Qt.	%	Não Recebeu		Qt.	%	
b) Bomba funcionando	Sim	Qt.	%	Não Funciona		Qt.	%	
5 - Cadeado								
a) Recebeu cadeado	Sim	Qt.	%	Não Recebeu		Qt.	%	
6 - Estrutura física da cisterna								
a) Recebeu pintura	Sim	Qt.	%	Não Recebeu		Qt.	%	
b) Apresentou Vazamento	Sim	Qt.	%	Sem Vazamento		Qt.	%	
7 - Capacitação de Agricultores para a Construção das Cisternas								
a) Recebeu capacitação.	Sim	Qt.	%	Não Recebeu		Qt.	%	
b) Recebeu Material (Kit treinando):	Sim	Qt.	%	Não Recebeu		Qt.	%	
c) Avaliação sobre o curso:	Bom	Qt.	%	Ruim		Qt.	%	
8 - Capacitação de Famílias em Gestão da Água para o Consumo Humano								
a) Recebeu capacitação.	Sim	Qt.	%	Não Recebeu		Qt.	%	
b) Recebeu Material didatico:	Sim	Qt.	%	Não Recebeu		Qt.	%	
c) Avaliação sobre o curso:	Bom	Qt.	%	Ruim		Qt.	%	

9 - Processo de mobilização - Percepção da familia								
a) Familia conhece o processo de mobilização?	Sim	Qt.	%	Não	Qt.	%		
b) Familia sabe como foi selecionada?	Sim	Qt.	%	Não	Qt.	%		
c) Familia sabe de onde vem os recursos para construção da cisterna?	Sim	Qt.	%	Não	Qt.	%		
d) Familia está satisfeira com a cisterna?	Sim	Qt.	%	Não	Qt.	%		
e) Há na comunidade familia esperando cisterna?	Sim		Qt	Não				
10 - Fornecimento de água potável em condição de consumo acondicionada em carro pipa								
a) Familia atesta 4.000 litros para construção da cisterna?	Sim	Qt.	%	Não	Qt.	%		
b) Familia atesta 8.000 litros para abastecimento inicial da cisterna?	Sim	Qt.	%	Não	Qt.	%		
11 - Remuneração dos agricultures envolvidos no processo construtivo da cisterna								
a) Familia atesta pagamento do agricultor construtor?	Sim	Qt.	%	Não	Qt.	%		
b) Familia atesta pagamento do beneficiário servente?	Sim	Qt.	%	Não	Qt.	%		
12 - Marco de Gestão Ambiental e Social (MGAS)								
a) As cisternas foram construídas em local ambientalmente adequado?	Sim	Qt.	%	Não	Qt.	%		
b) O material estéril (terra escavada) retirado para construção da cisterna foi colocado em local ambientalmente adequado?								
	Sim	Qt.	%	Não	Qt.	%		

13 - Relato do técnico responsável quanto a todas as ocorrências identificadas (especificar entre parêntese o número da cisterna quando a construção for finalizada) com as falhas ou defeitos relacionados com o processo construtivo das cisternas indicando-se o prazo para a regularização

(Rubricar)

Unidade Organizacional:	
Identificador:	
Data:	

Técnico:	**Liberado pelo Coordenador:**

(Assinaturas sob carimbo identificador do profissional)

Fonte: ProRural.

A GEMA elabora Relatórios com o controle pertinente ao monitoramento realizado dos produtos entregues referentes aos formulários cadastrados no SIG Cisternas, a exemplo das **Figuras 7** e **8**, a serem devidamente atestados pela Coordenação das UGTs, num determinado período de tempo para serem pagos.

Figura 7: Tecnologia social – Cisterna 16m³

Fonte: ProRural, 2014.

Figura 8: Público beneficiário

Fonte: ProRural, 2014.

4. CONCLUSÕES

A construção em andamento da governança colaborativa da GpR quanto sistema de decisão do ProRural apresenta avanços importantes no contexto do seu Mapa Estratégico. Dentre eles o esforço por parte da administração do ProRural para institucionalizar os

conceitos práticos do modelo "Todos por Pernambuco – Gestão Democrática Regionalizada com Foco em Resultados" concretizado pela SEPLAG, em consonância com a formalização do novo Marco Legal consubstanciado pela SESAN/MDS para o desenvolvimento do PC-PE. O ProRural, com a disseminação dessas experiências, vivencia atualmente um momento de transformação progressiva na maneira de gerir o PC-PE. Os servidores são sensíveis para consolidar essa cultura de gestão, comprometendo-se com a melhoria da implantação do modelo de GpR de forma compartilhada com as ECs para a implementação do PC-PE, dentro e fora da máquina pública. São exemplos claros da importância do receituário da Nova Gestão Pública com a adoção de modernas ferramentas gerenciais de entregar resultados à sociedade para a consecução da eficácia na transformação da realidade socioeconômica do Estado.

REFERÊNCIAS

CRUZ, M. S. M. DA **Transformando a gestão pública em Pernambuco**: modelo de Gestão Todos por Pernambuco. Recife, SEPLAG, 2014.

CRUZ, M. S. M. DA **Modelo de gestão Todos por Pernambuco**: características e avanços. Recife, SEPLAG, 2014.

FILHO, A. DE S. L. **Balanced scorecard como ferramenta de gestão pública**. Recife, PE, 2010. Dissertação de mestrado profissional, Universidade Federal de Pernambuco, 2010.

GUIMARÃES, T. B. **Os desafios de institucionalização das avaliações no sistema de monitoramento e avaliação de políticas públicas de Minas Gerais**. IV congresso CONSAD de gestão pública. Brasília, DF, 2011.

JULIÃO, C. DE M. **O uso de indicadores de desempenho**: um estudo de caso sobre a aderência do modelo de gestão Todos por Pernambuco à literatura. Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Pernambuco, 2014.

NADER, R. M. **A avaliação como ferramenta para uma gestão pública orientada para resultados**: o caso do Governo Federal brasileiro. Brasília, CLAD, 2005.

SOUZA. A. V. DE **O "Estado para resultados" (EpR) e o "modelo de excelência da gestão"**: perspectiva comparada. V congresso CONSAD de gestão pública. Brasília, DF, 2012.

GESTIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS PROCESOS CLAVES EN UNA ENTIDAD HOSPITALARIA

Trabajo concluido

Autores: Leudis Orlando Vega de la Cruz* leudis.vega@facii.uho.edu.cu

Yosbani Orlando Lao León ** ylaol@facinf.uho.edu.cu

Any Flor Nieves Julbe*** anieves@ict.uho.edu.cu

* Ingeniero Industrial, Profesor Instructor en la Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo, Universidad de Holguín, Cuba.

** Ingeniero Industrial, Master en Ingeniería Industrial, Profesor Asistente en la Facultad de Ingeniería Informática y Matemática, Universidad de Holguín, Cuba.

*** Ingeniero Industrial, Master en Matemática Aplicada e Informática para la Administración, Profesor Titular en la Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo, Universidad de Holguín, Cuba.

Resumen

Se plantea como objetivo general de la investigación aplicar un procedimiento general para la gestión y prevención de riesgos, como uno de los componentes del control interno, en procesos claves de una entidad hospitalaria. Al finalizar la investigación se obtuvieron como principales resultados la identificación, evaluación y control de los riesgos fundamentales que afectan los procesos de Atención al grave, Consulta Externa y Oncología, así como el plan de prevención de riesgos para cada una de sus áreas para prevenir o contrarrestar el efecto de ellos en el cumplimiento de los objetivos de estos procesos.

Palabras clave: Riesgos, Control Interno, procesos claves

Abstract

For the above is general objective of the research applying a general procedure for the management and risk prevention as one of the components of internal control in key processes of the hospital-stay entity. At the end of the investigation they were obtained as main results the identification, evaluation and control of the key risks affecting processes Care grave, Outpatient and Oncology, as well as the plan of risk prevention for each of their areas to prevent or counteract the of them in the fulfillment of the process's objectives

Key words: Risks, Internal Control, key processes

Introducción

En el VI Congreso del Partido Comunista de Cuba, se llamó a la actualización del modelo de gestión económica, para lo cual es imprescindible continuar con el perfeccionamiento empresarial en el marco de una apertura hacia la descentralización con orden, disciplina, una mayor autonomía en el uso de las fuentes de financiamiento para las inversiones y la estimulación de los trabajadores (VI Congreso del Partido Comunista de Cuba, 2011). Estos cambios impactarán de forma positiva en el desempeño de las relaciones que se establecen entre los procesos funcionales (estratégicos y de apoyo) y los procesos claves en las organizaciones.

En la actualidad, ha adquirido una significación única, extendiéndose de la actividad contable al resto de las empresariales. Está integrado por cinco componentes[1]: ambiente de control, gestión y prevención de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo. Varios autores definen la gestión y prevención de riesgos como: un proceso efectuado por directivos, especialistas de dirección y otro personal de entidades, aplicado en la estrategia que se implementa y transversal a la empresa, trazando la identificación de eventos potenciales que afectan la entidad, y se manejan los riesgos teniendo en cuenta el apetito de riesgo de la organización, proporcionando una seguridad razonable con respecto al logro de los objetivos de la entidad **(2,3).** La identificación de riesgos se ha convertido en un elemento pertinente en las entidades hospitalarias **(4-8).**

En entidades hospitalarias se encontraron un grupo de carencias relacionado con este

elemento. Entre ellas en el diagnóstico organizacional realizado en el mes de enero del año 2015 se encontró que:

5..1.1. Los riesgos identificados no coinciden con los inscriptos en el plan de prevención

5..1.2. No existe una evaluación de los riesgos

5..1.3. No están definidos los objetivos de control

5..1.4. Se definen medidas sin fecha de cumplimiento, otra con cumplimientos muy abiertos (periódicamente, permanente…)

5..1.5. Se definen medidas que tienen carácter funcional (Sistematizar el control diario de actualización de la historia clínica)

Todas estas deficiencias se agravaban en el proceso de esterilización, provocando daños colaterales en la salud de la población, pues las consecuencias del mal manejo y cumplimiento de las regulaciones sanitarias serian severas para la salud de la población y a la vez la inadecuada identificación de los principales riesgos enfocado al control interno que afectan los objetivos en las entidades hospitalarias agravaría estas consecuencias. Lo anterior provocó el inicio de esta investigación que tiene como objetivo gestionar los riesgos en el proceso de esterilización para contribuir a la mejora del mismo.

Metodología

Como resultado del análisis de la bibliografía consultada **(9-12)** se evidenció que existen insuficiencias teóricas para el contexto en que se desarrolla la investigación. Para su diseño se tuvo en cuenta el enfoque de identificación de riesgos por procesos, áreas y actividades. En el mismo se exponen y explican herramientas y técnicas que pueden ser utilizadas en cada paso a realizar; siendo este el elemento identificado como deficiencia en el estudio realizado previamente. El procedimiento está estructurado en cinco fases, doce pasos y ocho tareas, ver Fig. 1.

Se inicia con la Fase I "Ambientación" cuyo objetivo es preparar las condiciones iniciales[31] para la aplicación del procedimiento, luego con la Fase II "Identificación de riesgo" donde la meta es identificar y clasificar todos los riesgos para su análisis, se prosigue con la Fase

[31] Capacitación del Comité y establecimiento del contexto.

III “Evaluación de riesgos” donde su fin es evaluar y jerarquizar[32] los riesgos para su tratamiento, la Fase IV “Control de riesgos” se encarga de conformar el plan de prevención de riesgos y se concluye con la Fase V “Seguimiento y revisión” cuyo objetivo es el seguimiento a las medidas tomadas, informar y favorecer la mejora continua.

Desarrollo

Fase I. Ambientación

El grupo de trabajo está conformado por la subdirectora del proceso de Atención al grave y servicios de urgencias, 9 jefes de servicios médicos y 5 jefes de departamento, siendo un total de 15 personas: 12 médicos especialistas, 2 licenciadas en enfermería y una en psicología. A este grupo se le suma un ingeniero industrial y el investigador.

Con la colaboración del comité de prevención y control y del autor de esta investigación se capacitó al grupo de trabajo sobre la aplicación del procedimiento y las técnicas a aplicar en el mismo. Se elaboró y aprobó el cronograma de aplicación del procedimiento para la gestión y prevención de riesgos el cual se comenzó a aplicar a partir de abril del 2016. Se realizó una reunión inicial donde se establecieron las pautas, reglas, deberes, derechos, confiabilidad de la información y acuerdos a seguir a lo largo del procedimiento.

[32] es el criterio que permite establecer un orden de superioridad o de subordinación entre personas, instituciones o conceptos.

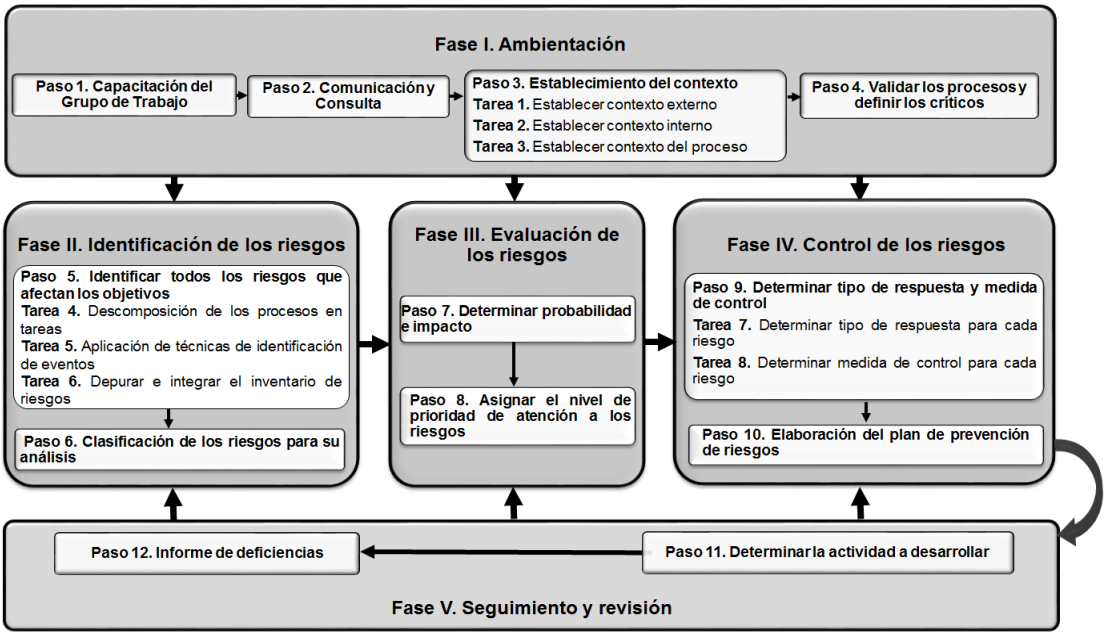


Fig. 1. ***Procedimiento para la gestión y prevención de riesgos.***

Fuente: ***Elaboración Propia.***

El procedimiento propuesto se aplicó a procesos clave pertenecientes a las subdirecciones de Atención al grave y servicios de urgencia, Consulta externa y Oncología, que se subordinan a la dirección del hospital. La subdirección de Oncología cuenta con los procesos clave de cirugía oncológica y la sala de oncología clínica. Consulta externa incluye a las consultas de ortopedia y traumatología, neurocirugía, oftalmología y psicología mientras el proceso de atención al grave está compuesto por varias áreas: geriatría, medicina interna, hemodiálisis, cardiología, servicios de trasplante, terapia intensiva y terapia intermedia. A modo de ejemplo se ilustró en la investigación la aplicación del procedimiento en el proceso de Atención al grave y servicios de urgencia por ser de los procesos analizados el que más dificultades presenta. La sub dirección de atención al grave tiene una misión y visión, y un objetivo general, pero carece de objetivos específicos que contribuyan al cumplimiento de su meta.

Fase II. Identificación de riesgos

Para alcanzar un mayor nivel de detalle con la ayuda de un flujograma como herramienta para representar procesos se dividió el proceso general en operaciones o subprocesos. Las técnicas de identificación de eventos usadas fueron: Inventarios de eventos, entrevistas y

cuestionarios, revisión de manuales, análisis del flujo de los procesos e inspecciones. Como resultado de la aplicación de estas técnicas se obtuvo un primer listado de riesgos. Para la gestión de los riesgos en este proceso se dividió en subprocesos para un mejor análisis. Los mismos se detallaron en Geriatría, Cardiología, Hemodiálisis, Medicina Interna, Servicios de Trasplante, Terapia Intensiva, Terapia Intermedia y Urgencias.

Mediante el criterio de los especialistas se redujo el listado de riesgos de cada subproceso determinándose como riesgos más influyentes los siguientes: Exposición a agentes físicos (calor, iluminación insuficiente, escasa ventilación, malos olores, etc.), caídas de personas a un mismo nivel, contactos eléctricos, caída de objetos por desplome o derrumbe, golpes o cortaduras por objeto o herramientas, exposición a agentes biológicos, sobreesfuerzo físico y mental, permisión de personal ajeno a las diferentes áreas de la institución con distintos fines, que afectan la actividad asistencial, no establecimiento del nivel de acceso, falta de control sobre las indicaciones recibidas, indiferencia ante lo mal hecho, incendios, falta de control de los pedidos de sala, no establecer medidas de control sobre los medicamentos, falta de control de la asistencia, falta de control de las devoluciones de sala, explosiones, no aplicación del método clínico en todos los casos y con la calidad requerida, uso ineficiente de los reactivos que implican sobregastos presupuestarios, atrapamiento por o entre objetos, proyección de fragmentos o partículas, realizar incorrectamente o no realizar los controles de la calidad e indisciplinas. Todos los riesgos analizados se clasifican en internos y en el marco organizacional se clasifican en operacional.

Los riesgos: exposición a agentes físicos (calor, iluminación insuficiente, escasa ventilación, malos olores, etc.), caídas de personas a un mismo nivel, contactos eléctricos, golpes o cortaduras por objeto o herramientas y exposición a agentes biológicos; demandan especial atención independientemente de la prioridad que se les asigne por su presencia en más del 50% de las áreas del proceso.

Fase III: Evaluación de riesgos

Se determinó la probabilidad e impacto a través de técnicas cualitativas. La ausencia de datos históricos y estudios estadísticos anteriores imposibilitó la aplicación de alguna herramienta cuantitativa que permitiera evaluar los riesgos detectados. Con el uso de cuestionarios y entrevistas con personal con mucha experiencia se estableció el valor de probabilidad e impacto de cada área y se construyó la matriz de riesgo (Fig. 2).

Probabilidad/Impacto	Insignificante (1)	Leve (2)	Moderado (3)	Grave (4)	Catastrófico (5)
Muy Alta (5)				RST-04	
Alta (4)		RMI-05	TIn-09 RG-09	TIn-01 RTI-04 RST-03 RMI-03	RH-06 RH-09 RC-01 RG-01 RG-10 RU-08 RU-09
Moderada (3)		TIn-02 TIn-07 TIn-08 RTI-10 RTI-13 RMI-02 RMI-07 RMI-08 RH-05 RC-08 RG-07 RU-11	TIn-04 TIn-05 RTI-07 RMI-01 RH-10 RH-08 RC-04 RC-06 RC-09 RG-05 RC-06 RC-09 RG-05 RU-02 RU-03 RU-04 RU-05 RU-06 RU-10	RTI-01 RTI-02 RTI-05 RTI-11 RST-06 RST-07	RH-03 RC-02 RC-07 RG-02 RG-03
Baja (2)		RH-04 RH-07 RG-08 RU-07	TIn-03 TIn-06 RTI-03 RST-05 RMI-04 RC-05 RG-06	RTI-06 RTI-08 RTI-09 RST-01 RST-02 RMI-06	RH-01 RH-02 RC-03 RG-04 RU-01
Muy Baja (1)					

Fig. 2 Matriz de riesgo del proceso de Atención al grave y servicios de urgencia

En la matriz se refleja la abundancia de riesgos de prioridad media, sin embargo, ilustra una cantidad considerable de riesgos de alta prioridad que refleja las deficiencias que tiene el proceso de atención al grave y servicios de urgencia en la gestión y prevención de los mismos. En el proceso Atención al grave y servicios de urgencias prevalecen riesgos de moderada prioridad y las áreas de Geriatría, Hemodiálisis y Cardiología son las más afectadas por los riesgos de alta prioridad (Fig. 3). El procedimiento se aplicó a otros procesos que también influyen directamente en los resultados de la organización como: Consulta externa y Oncología.

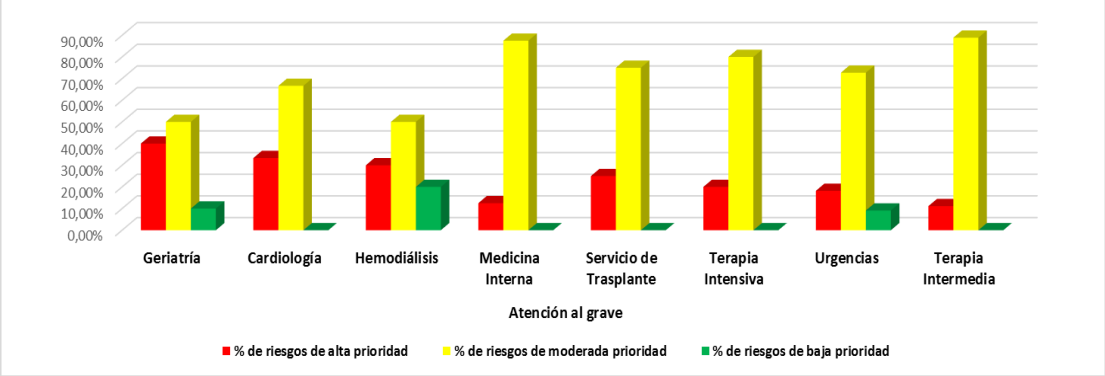


Fig. 3 Porcentaje de riesgos en el proceso de Atención al grave

De forma general en la entidad hospitalaria los riesgos presentes en los procesos claves se comportan según se muestra en la Fig. 4. Se puede concluir que existe un predominio de

riesgos de moderada prioridad ya que representan el 70,97% de los mismos, sin embargo, el 20,97 % de los riesgos de la organización son de alta prioridad y solo un 8,06% son de baja reflejando la necesidad que presenta la organización de la aplicación de medidas para prevenir o disminuir el efecto de estos.

Fig. 4. Porcentaje de riesgos en procesos clave

Fase IV: Control de riesgo

Luego de esta valoración se conformó el plan de prevención de riesgos para cada una de las áreas en cada proceso. En él se muestran sus respectivos riesgos, las posibles manifestaciones, se proponen las medidas a tomar, los responsables de gestionar las mismas, así como los ejecutantes y la fecha de cumplimiento de cada una de ellas, sobre las cuales se van a aplicar los controles.

Fase V: Seguimiento y revisión

Se elaboró un informe para su presentación en las rendiciones de cuentas de manera trimestral, para servir de apoyo a la toma de decisiones en la entidad hospitalaria.

Conclusiones

1. Se aplicó, de forma parcial, el procedimiento propuesto en los procesos claves del Hospital General Provincial "Vladimir Ilich Lenin" de la provincia de Holguín, lo que permitió contribuir a la mejora del mismo, además trajo consigo resultados favorables, permitiendo identificar los objetivos de control y conformar el plan de prevención de riesgos.
2. Se identificaron los procesos o áreas más críticas, así como los riesgos más predominantes en los diferentes procesos permitiendo dar un orden de prioridad a estos.

Referencias bibliográficas

- Contraloría General de la República de Cuba. Normas del Sistema de Control Interno, Resolución 60, 2011.
- Bolaño Rodríguez, Y. Modelo de Administración de Riesgos para la Integración del Sistema de Dirección de la Empresa. Aplicación parcial en la Empresa Central de Equipos Cubiza (Tesis en opción al título de Máster en Dirección), Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, Cujae. La Habana.2011
- Bolaños Rodríguez, Y. "Modelo de dirección estratégica basado en la administración de riesgos para la integración del sistema de dirección de la empresa". (Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas), Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría (Cujae).2014
- Cediel-Becerra1 NM, Krause G. Herramientas para la toma de decisiones en salud pública basadas en la evidencia y priorización de enfermedades. Rev salud pública. 2013;15(5):694-706
- Moreno-Angarita M, Cortés-Reyes E, Cárdenas-Jiménez A, Giraldo-Rátiva Z, Mena-Ortiz LZ. Valoración ocupacional de las personas con discapacidad, desde la perspectiva de las capacidades humanas. Rev salud pública. 2013;14(5): 764-77
- Ortiz-Durán EY, Rojas-Roa NY. Estimación de los beneficios económicos en salud asociados a la reducción de PM10 en Bogotá. Rev salud pública. 2013;15(1):90-102
- Rodríguez-Villamizar LA, Acosta-Ramírez N, Ruiz-Rodríguez M. Evaluación del desempeño de servicios de Atención Primaria en Salud: experiencia en municipios rurales en Santander, Colombia. Rev salud pública. 2013;15 (2):183-95
- López-Cano1 LA, Restrepo-Mesa2 SL. La gestación en medio de la inseguridad alimentaria: Percepciones de un grupo de adolescentes embarazadas. Rev salud pública. 2014;16(1):76-87.
- NC 18001. Seguridad y Salud en el Trabajo - Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - Requisitos. : Oficina Nacional de Normalización. La Habana.2005
- NC ISO 9001. Sistemas de gestión de la Calidad. Requisitos. ISO copyright office. 2008

- ISO 31000. Risk Managements - principles and guidelines.2009
- De los Ríos Musso, M. Plan de Gestión de riesgos para la construcción de Túneles de conducción superior en el proyecto Hidroeléctrico El Diques del instituto costarricense de electricidad. (Maestría en Administración de Proyectos), Universidad para la cooperación internacional (UCI). San José, Costa Rica. 2009.

CONTROL DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO: BINOMIO INDISOLUBLE EN LA DIRECCIÓN

Trabajo concluido

Autores: Leudis Orlando Vega de la Cruz * leudis.vega@facii.uho.edu.cu

* Ingeniero Industrial, Profesor Instructor en la Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo, Universidad de Holguín, Cuba.

Resumen

En la actualidad, para competir en el mercado las empresas necesitan un control de gestión más eficaz y eficiente de sus procesos y optimizar recursos, pues, no sólo es necesario ofertar productos competitivos que satisfagan las expectativas y exigencias de los clientes y partes interesadas, a la vez deben garantizar la preservación del medio ambiente, la salud e integridad física y mental de los trabajadores y lograr transparencia y eficiencia en la gestión económica. Estos nuevos requerimientos, ha llevado a las empresas a que adapten su estrategia a este nuevo reto de ser mejores y al convencimiento del desarrollo e implantación de los Sistemas de Gestión que les permitan satisfacer las exigencias de los clientes y partes interesadas y de mejorar los niveles de eficiencia y eficacia. El objetivo de este artículo es demostrar la necesidad latente de las empresas de perfeccionar su control interno y de gestión, así como la contribución a las conceptualizaciones, tendencias y puntos comunes de estos, a través de técnicas multivariantes concluyéndose que son elementos indisolubles como función de la dirección.

Palabras clave: control de gestión, control interno, dirección, conglomerados

Abstract

At the present time, in order to compete against enterprises on the market they need a most efficacious and efficient management control of your processes and optimizing resources,, not only then is necessary to propose competitive products that satisfy the expectations and

requirements of the clients and interested parties, at the same time they should guarantee the preservation of the environment, the human health and bodily and mental integrity of the workers and achieving transparency and efficiency in the economic management. These new requests, has given cause for the enterprises that they adapt to its strategy to this new challenge of being superior and to the conviction of development and instauration of the Systems of Management that they allow them to satisfy the requirements of the clients and you split been interested in and of getting better the levels of efficiency and efficacy. The objective of this article is demonstrating the latent need of the enterprises of making perfect its internal and management control, as well as the contribution the formations of a concept, inclinations and common points of these, through multi-changing techniques concluding that are indissoluble elements like function of the direction.

Key words: *Management control, internal control, direction, cluster*

Introducción

La globalización de la economía y la irrupción de las nuevas tecnologías, los múltiples cambios en las relaciones comerciales, los efectos de las crisis capitalistas, las transformaciones tecnológicas y los adelantos científico-técnicos propician una significativa revolución en la organización de las actividades productivas y de servicios que han alcanzado niveles mundiales, al mismo tiempo, han transfigurado el entorno competitivo en el que las empresas del nuevo milenio desarrollan su actividad, por lo que se revelan una serie de carencias con relación a los actuales sistemas de control y de información en estas. Las exigencias a las empresas desde el punto de vista de la eficiencia y la eficacia: la evolución de los mercados y la competencia por estos.

Por consiguiente, las estrategias que sigan las empresas están encaminadas a mejorar su competitividad; lo cual tiene un alcance que va más allá de su entorno inmediato, que se proyectan en la búsqueda y asimilación de las mejores prácticas las cuales garantizan un desempeño superior [1-6]. Por esto, entre otras causas, es un objetivo del Modelo Económico y Social Cubano que el sistema empresarial esté constituido por empresas bien organizadas, competitivas y que generen la máxima satisfacción de la población (Lineamientos 01, 05, 07 y 10). Lo anterior presupone que los directivos deben desarrollar métodos y técnicas que tributen a la eficiencia y eficacia de las producciones y (o) servicios, garantizando un

desempeño superior de las organizaciones, aspectos que se encuentran estrechamente relacionados con la administración de operaciones y por ende con el control, que al aplicarse a los procesos, se denomina de diversas maneras: de gestión, administrativo, financiero, de calidad, de producción, empresarial, interno.

El Committee of Sponsoring Organizations (COSO II, 2004), que es uno de los organismos rectores en la materia, enfatiza en la definición de este tipo de control y hace hincapié en el papel que juegan los trabajadores. El Ministerio de Finanzas y Precios (2003)(MFP) de Cuba pone en vigor la Resolución No. 297 sobre Control Interno, luego de creada la Contraloría General de la Republica en el 2009, da a conocer la Resolución 60 sobre todo lo relacionado con el Control Interno. Para esclarecer y ver las brechas en la conceptualización de este, así como su fuerte relación con el control de gestión, se acudió al análisis multivariado a través de la técnica de conglomerado jerárquico permitiendo llegar a conclusiones en la interpretación de este.

Desarrollo

Control como función de la administración

El control, al aplicarse a los procesos, se denomina de diversas maneras: de gestión, administrativo, financiero, de calidad, de producción, empresarial, interno. Este verifica lo planificado, mide y compara, detecta desviaciones y establece medidas correctivas.

Control de Gestión. Definición

Son numerosos los escritos y reflexiones que sobre Administración se ha suscitado, que las destacan como actividades que están presentes en prácticamente todas las organizaciones, dentro de las cuales se encuentra el control, como función de la gestión empresarial. El análisis del proceso administrativo permite evaluar y comprender el relativo cumplimiento de este en las organizaciones. Estos inconvenientes no están dados en el contenido que adquiere cada etapa del proceso sino directamente en la forma en que se desarrolla. Cabe entonces preguntarse: ¿a quién corresponde la función de evaluar el adecuado cumplimiento del proceso administrativo?

En este sentido se puede considerar al Control de Gestión como la función de analizar el cumplimiento del proceso administrativo haciendo hincapié fundamentalmente en la etapa

del control del mencionado proceso. Este ha sido objeto de estudio de muchos autores [7-8], destacando sus enfoques y características, así como su evolución.

Se plantean que su principal objetivo es la verificación del plan, a esto se le debe agregar la importancia de la verificación de instrucciones y principios para el logro optimo del cumplimiento de los objetivos de la entidad, lo anterior afirma que se enfoca en un proceso de comparación. El control como función de la dirección define un programa de acción mediante un pronóstico para fijar los objetivos de la organización. El Control de Gestión es parte de la Alta Dirección en la responsabilidad de las funciones que les compete, por ello no puede ser considerado como un instrumento para ser aplicado hacia afuera sino que comienza con el control de sus propias gestiones. El menor nivel de jerarquía en la que aplicará el Control de Gestión estará en relación al grado de descentralización y el alcance del mismo también se relacionara con el grado de poder con que cuenten dichos niveles.

Hasta aquí se hace importante recalcar la precisión, oportunidad y calidad en la determinación de los planes que definen las propias estrategias de la organización, pues es necesario lograr que el plan este perfectamente instrumentado cumpliendo con todas las características que debe reunir una adecuada planificación.

Continuando con este análisis se evidencia como característica esencial como el conjunto de métodos y procedimientos debido a la amplia aplicación de técnicas, herramientas y métodos para la ejecución del mismo. Se habla de eficacia y de eficiencia es válido aclarar que se está hablando de resultados y por ende de efectividad pues este concepto incluye a la eficacia y eficiencia , ya que se debe pretender que no sólo se logren adecuados resultados, sino el camino más idóneo para maximizar los beneficios y minimizar los costos. El concepto de "resultados" no debe estar asociado a un valor económico sino al producto final de un conjunto de procesos.

Ello significa orientar el Control de Gestión a la evaluación final de determinadas áreas o funciones. El perfil del Control de Gestión debe estar orientado fundamentalmente en los resultados porque son la síntesis de una adecuada integración de los factores antes mencionados. Y ahora aparece otra variable influyente de los últimos años la integración que no es más que el proceso a través del cual la organización aprende a introducir criterios y especificaciones en sus sistemas de gestión; que satisfagan a todos sus clientes mediante una gestión eficaz y eficiente de todos los recursos existentes. Esto trae aparejado la utilización

óptima de los recursos así como su relación con la calidad, pues incluye variables como la cantidad, el tiempo, lugar, así como la comunicación y relaciones humanas.

La matriz conformada para la comparación de las propuestas, en función de las características establecidas se procesó a través de un análisis de conglomerado jerárquico (Fig.1) con la utilización del programa MINITAB para Windows Versión 16.0, se empleó el análisis de clasificación de grupos o conglomerados bajo la metodología Clúster, utilizándose como método de agregación el método Ward (método jerárquico o aglomerativos) y como medida de la proximidad entre las variables dicotómicas la distancia euclídea al cuadrado. A una similitud de 20% se evidencia cuatro grandes grupos como se muestra en la Tabla 1.

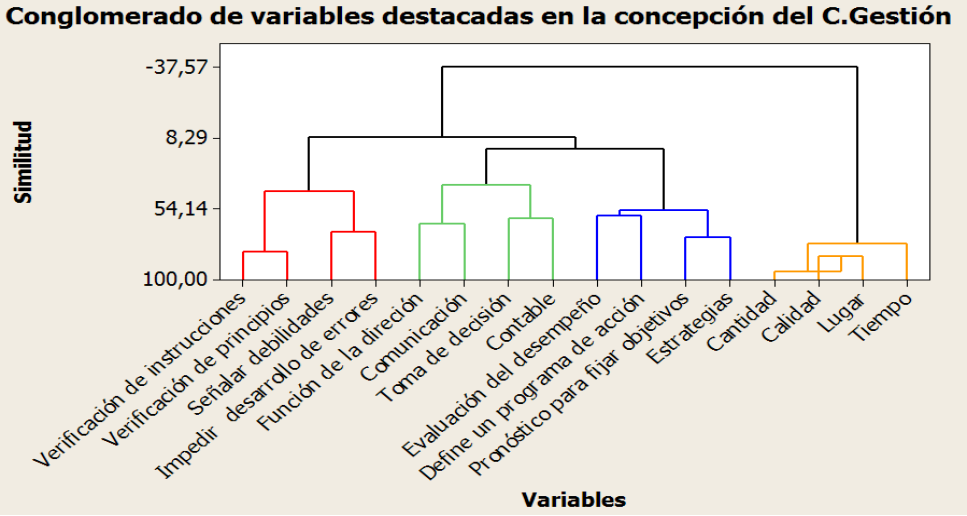


Fig. 1. Conglomerado Jerárquico sobre la conceptualización del Control Interno

Fuente: elaboración propia.

Tabla 1 Conglomerados según la conceptualización del Control de Gestión

Grupo 1	Proceso de comparación y rectificación de errores	Determinar si la verificación de los objetivos han sido alcanzados, para tomar acciones correctivas
Grupo 2	Función de la dirección en la toma de decisiones	Control de la toma de decisiones, haciendo énfasis en la comunicación y la información fiable de los datos

		contables, con el fin de mejorar beneficios, rentabilidad y posición financiera"
Grupo 3	Cumplimiento de estrategias	Que se pongan en marcha las estrategias de la empresa y con estas los objetivos de las mismas y su programa de acción que permita la evaluación del desempeño.
Grupo 4	Empleo eficaz y eficiente de los recursos	Cambios producidos en los materiales desde el cuádruple punto de vista de la cantidad, calidad, tiempo y lugar

Fuente: elaboración propia.

Control interno. Análisis conceptual.

El CInt ha sido preocupación de las entidades, en mayor o menor grado, con diferentes enfoques y terminologías, lo que ha permitido que al pasar el tiempo se hayan planteado diferentes concepciones acerca del mismo, sus principios y elementos que se deben conocer e instrumentar en la entidad actual.

El CInt se ha estudiado por varios estudiosos y organismos, en la literatura estudiada se aprecian varias definiciones como las proporcionada por [9-12]: y recientemente la Contraloría General de la República de Cuba en el 2011 como documento vigente y aplicable en Cuba en este sentido.

Se consideran al CInt como un sistema, aunque en el nuevo siglo su tendencia es vista como un proceso y también evidencia un enfoque de integración a las operaciones empresariales a esto se refiere que sus elementos se integren entre sí y se implementen de forma interrelacionada. Por otra parte pocos son los autores que indagan en el carácter integral y en las resoluciones nacionales principalmente en América destacándose los informes COSO en 1986 y en el 2004, se enfatizan en el cumplimiento de las normas y procedimientos para el cumplimiento de los objetivos empresariales, esto es muy importante por cuanto el control interno es fundamental para que una entidad logre alcanzar mediante una evaluación de su misión y visión el logro de sus objetivos y metas trazadas, pues de lo contrario sería imposible que se puedan definir las medidas que se deben adoptar para alcanzarlos y evaluar el grado de cumplimiento.

En sus inicios fue visto como una actividad contable, en la actualidad el control interno no se limita estas funciones financieras sino que abarca todas las actividades de la entidad. El ejercicio de auditoría comprende llevar a cabo una eficiente planeación, lo que conllevaría a que el auditor conozca en mayor medida el funcionamiento de la entidad, así como las problemáticas a que se va a enfrentar.

Para poder llegar a una definición de CInt, se estudiaron una serie de conceptos. Para estos términos o variables se analizó su presencia o ausencia en cada uno de los más de 30 conceptos de CInt analizados. Se realizó un clúster, basado en el método de vinculación de Ward, con la ayuda del soporte estadístico MINITAB versión 16.0. En el estudio se obtuvieron 5 grupos para un grado de similitud de un 20%, como se observa en dendrograma de la Fig. 2. Luego del resultado obtenido se conformaron grupos de similitud para los términos o variables obteniéndose los representados en la Tabla 2.

Tabla 2. Conglomerados sobre la conceptualización del Control Interno

Grupo 1	Sistema Estratégico	Conjuntos de procesos interrelacionados entre si diseñados para proporcionar seguridad razonable en la consecución de sus estrategias
Grupo 2	Control de Políticas	Cumplimiento de las políticas ejecutivas prescritas por la administración integradas a procedimientos coordinados y adoptados por la empresa
Grupo 3	Recursos	Control de los recursos de todo tipo, a disposición de la entidad
Grupo 4	Eficiencia Operacional	Integral efectuado por la dirección para enfrentarse a los riesgos y procurar eficacia y eficiencia de las operaciones y fiabilidad de la información financiera
Grupo 5	Gestión	Planificar, organizar y dirigir la ejecución de las acciones suficientes para proporcionar que las metas se logren

Fuente: elaboración propia.

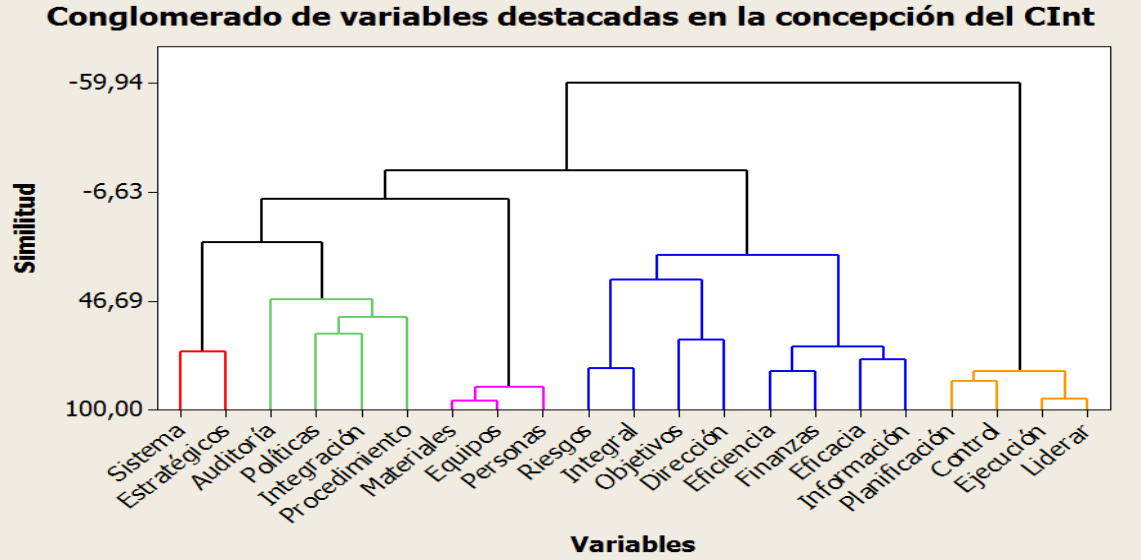


Fig. 2. Conglomerado jerárquico sobre la conceptualización del Control Interno

Fuente: elaboración propia.

Control Interno Vs Control de Gestión

La resolución 60 del 2011 de la CGR en su artículo 6 plantea que en el diseño e implementación del Sistema de Control Interno, los órganos, organismos, organizaciones y entidades deben cumplir con los principios básicos siguientes:

Legalidad. Los órganos, organismos, organizaciones y entidades dictan normas legales y procedimientos en correspondencia con lo establecido en la legislación vigente, tal como lo consigna el Reglamento de la Ley No. 107 en el Artículo 78.

Objetividad. Se fundamenta en un criterio profesional a partir de comparar lo realizado de forma cuantitativa y cualitativa, con parámetros y normas establecidas.

Probidad administrativa. Se relaciona con el acto de promover con honradez la correcta y transparente administración del patrimonio público y en consecuencia exigir, cuando corresponda, las responsabilidades ante cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidades o acto ilícito.

División de funciones. Garantiza que los procesos, actividades y operaciones sean controlados y supervisados de manera que no pongan en riesgo su ejecución, contrapartida y limiten su revisión.

Fijación de responsabilidades. Se establecen las normas y procedimientos estructurados sobre la base de una adecuada organización, que prevean las funciones y responsabilidades de cada área, expresando el cómo hay que hacer y quién debe hacerlo.

Cargo y descargo. Debe entenderse como el máximo control de lo que entra y sale; cualquier operación registrada en una cuenta contraria a su naturaleza, la entrega de recursos (descargo) debe tener una contrapartida o recepción (cargo) y cuando esta operación se formaliza documentalmente la persona que recibe firma el documento asumiendo la custodia de lo recibido.

Autocontrol. Obligación que tienen los directivos superiores, directivos, ejecutivos y funcionarios de los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades, estas últimas con independencia del tipo de propiedad y forma de organización, de autoevaluar su gestión de manera permanente.

En su Sección Segunda de las Características Generales en su artículo 7 plantea que el Sistema de Control Interno diseñado por los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades, tiene las características generales siguientes:

Integral. Considera la totalidad de los procesos, actividades y operaciones con un enfoque sistémico y participativo de todos los trabajadores.

Flexible. Responde a sus características y condiciones propias, permitiendo su adecuación, armonización y actualización periódica. En entidades que cuenten con reducido personal, establecimientos y unidades de base, debe ser sencillo, previendo que la máxima autoridad o alguien designado por él, se responsabilice con la revisión y supervisión de las operaciones.

Razonable. Diseñado para lograr los objetivos del Sistema de Control Interno con seguridad razonable y satisfacer, con la calidad requerida, sus necesidades.

Por otra parte el Control de Gestión debe reunir, como cualidades fundamentales un grupo de características que la anexan al Control Interno, esto se ejemplifica en la Fig. 3 que se muestran a continuación:

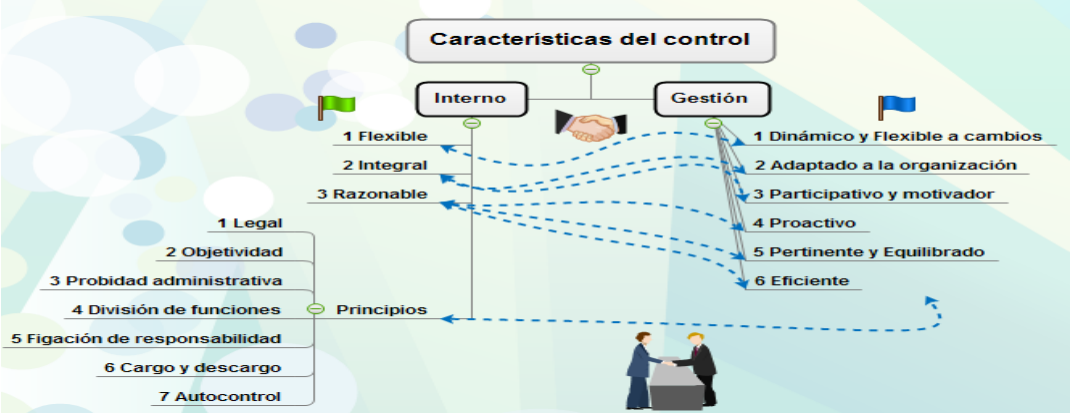


Fig. 3. Comparación de las características principales del Control

Fuente: Elaboración propia.

Dinámico y flexible ante los cambios

Adaptado a cada situación concreta generada y a todos los niveles jerárquicos y áreas de actividad de la organización

Participativo y motivador, en el sentido de promover y liberar las potencialidades y capacidades creativas de los miembros de la organización, así como impulsor de las buenas prácticas organizacionales y de las relaciones humanas entre sus miembros

Previsor de los eventos y acontecimientos futuros, orientándose hacia la mejora continua de la organización y de los procesos de trabajo que en ella se desarrollan

Pertinente y equilibrado, en términos de lograr un adecuado balance entre la imagen corporativa y sus resultados productivos

Eficiente en el uso de los recursos disponibles.

Se demuestra entonces las semejanzas, valor y contextualización del Control Interno con el Control de Gestión, tanto para alcanzar sus objetivos y estrategias como para la toma de decisiones efectivas y oportunas, se percibe una plena coincidencia con la identificación de las funciones de Gestión, eficiencia, control financiero, cumplimiento de objetivos , a su vez, pasando de un estilo de dirección y pensamiento operativo a otro estratégico y de obtener información contable a directiva, esto se puede apreciar en la Fig. 4. Los dos tipos de controles deben estar presentes en todos los niveles de la organización, con un carácter participativo de la dirección y proceda de forma preventiva, buscando las vías y métodos de la eficiencia.

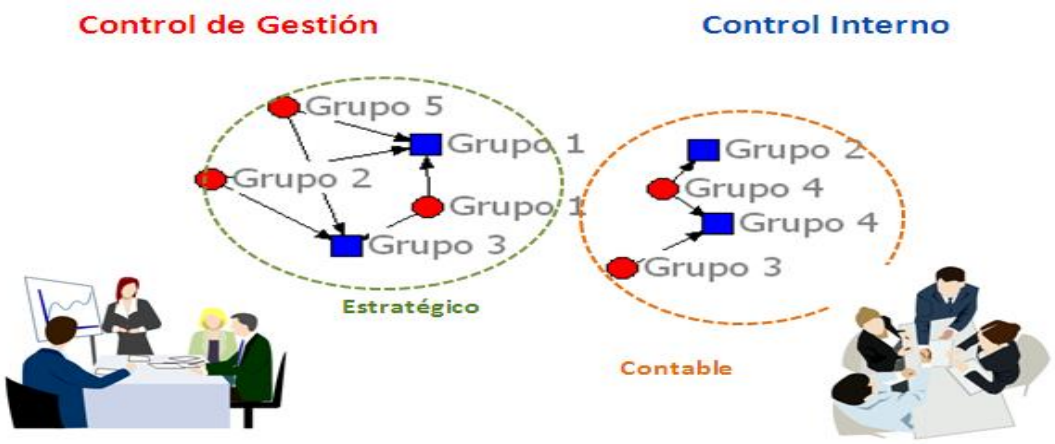


Fig. 4. Análisis de relaciones según los conglomerados del Control Interno y el Control de Gestión

Fuente: elaboración propia.

El control, como una función de la dirección, permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional. Control de gestión y control interno están estrechamente vinculados como un binomio indisoluble, pues el segundo constituye una herramienta que posibilita la gestión del primero.

Concluido el análisis y del estudio de las actuales tendencias del CInt el autor de esta investigación considera que se puede definir CInt como: el proceso integrado llevado a cabo por la dirección y el resto del personal, a través de una efectiva gestión. Se implementa mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que proporciona un grado de seguridad razonable al cumplimiento de los objetivos estratégicos y contribuir a lograr un uso eficiente de los recursos.

Se concluye que el Control Interno es un Control de Gestión, resaltando su legalidad y normativa, pues también va desde lo estratégico, hasta lo económico y lo operativo, por lo que se puede asegurar que está dirigido al despliegue de las estrategias, a la eficiencia económica de la empresa y al mejor uso de los recursos, además se evidencia la existencia de dos grupos que formaran los dos tipos de controles.

Control Interno Administrativo (estratégico): incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones.

Control Interno Contable: comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros finan¬cieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.

Por último el autor de esta investigación considera a la Guía de Autocontrol emitida por la Ley 60 del 2011 de la CGR, como una herramienta de control, al igual que el Enfoque por Proceso, el Cuadro de Mando Integral, etc. a estas herramientas se le añade a la Gestión y Prevención de Riesgos.

Se debe resaltar que para lograr lo anterior, el control interno debe estar soportado en un sistema informativo oportuno, eficiente, flexible y relevante que permita gestionar una empresa de forma eficaz, eficiente y competitiva, abarcando los elementos relacionados con los procesos, los recursos financieros, la cultura empresarial y el nivel de servicio prestado al cliente para la toma de decisiones a todos los niveles de la organización, también por un control operativo que logre efectividad del control, concordando con los componentes emitido en la resolución 60, que incorpora una importancia a los riesgos según sus antecedentes en la República de Cuba.

Conclusiones

1. El Control Interno es un Control de Gestión, resaltando su legalidad y normativa, pues también va desde lo estratégico, hasta lo económico y lo operativo.
2. Control de gestión y control interno están estrechamente vinculados como un binomio indisoluble.

3. Se evidencia la existencia de dos grupos que formaran los dos tipos de controles (Administrativo y contable).

Referencias bibliográficas

1. Alarcón Osuna, M. A. & Díaz Pérez, C. D. C. 2016. La empresa de base tecnológica y su contribución a la economía mexicana en el periodo 2004-2009. Contaduría y Administración, 61, 106-126.
2. Arencibia River, Y., Barrios Hernández, Y., Cabrera Padrón, N., Domínguez JUNCO, O. & GARCÍA DELGADO, N. 2013. El Control Interno en la Educación Superior con enfoque en el Proceso Docente Educativo Avances, 15, 1-18.
3. Asamblea Nacional Del Poder Popular 2015. Claves para el desarrollo socioeconómico cubano. Cubahora, Segunda Sesión Ordinaria.
4. Castrillón, J., Cabeza, L. & Lombana, J. 2015. Competencias más importantes para la disciplina administrativa en Colombia. Contaduría y Administración, 60, 776-795.
5. Herrera, G., Crespo, G., Zambrano, D. & Cadena, P. 2014. Turismo y gestión: Una propuesta metodológica para la valoración y sistematización de atractivos turísticos en el cantón Rumiñahui. Retos, 8, 125-142.
6. Mancilla Rendón, M. E. & Saavedra García, M. L. 2015. El gobierno corporativo y el comité de auditoría en el marco de las responsabilidades social y empresarial. Contaduría y Administración, 60, 486-506.
7. Abá Alfonso, C. 2013. Mejora al Modelo CMASCI para el diseño e implementación de un Sistema Integrado de Gestión Calidad, Inocuidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo y Control Interno en la GMA Menelao Mora. Lic Tesis Presentada en Opción al Título Académico de Máster en Calidad Total, Instituto Politécnico "José Antonio Echeverría" CUJAE.
8. Comas Rodríguez, R. 2013. Integración de Herramientas de Control de Gestión para el Alineamiento Estratégico en el Sistema Empresarial Cubano. Aplicación en Empresas De Sancti Spiritus. MSc. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas, Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos"

9. COSO II 2004. Elementos del Control Interno. Normas del Control Interno. Estados Unidos.
10. Ministerio De Finanzas Y Precios 2003. Definiciones del Control Interno, contenido de sus componentes y normas. Resolución 297 La Habana.
11. Sindicatura General De La Nación De Argentina 2014. Norma Generales del Control Interno para el Sector público nacional.
12. Contraloría General De La República De Cuba 2011. Normas del Sistema de Control Interno. Resolución 60/11.

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SUPERVISIÓN Y MONITOREO DEL CONTROL INTERNO

Trabajo concluido

Autores: Leudis Orlando Vega de la Cruz * leudis.vega@facii.uho.edu.cu

* Ingeniero Industrial, Profesor Instructor en la Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo, Universidad de Holguín, Cuba.

Resumen

El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos. El componente Supervisión y Monitoreo está dirigido a la detección de errores e irregularidades que no fueron detectados con las actividades de control, permitiendo realizarlas correcciones y modificaciones necesarias. La no comprensión del control interno como una función dela dirección y de cada uno de los procesos de la organización y el desconocimiento de los directivos a la evaluación de este conllevó al diseño de un procedimiento para implementar el componente supervisión y monitoreo del control interno para resolver las necesidades de esta investigación. En su concepción lo integran cuatro fases destinadas al establecimiento de los contextos en una preparación inicial, la planificación de las acciones, la implementación y la evaluación y ajustes de las acciones.

Palabras clave: procedimiento, supervisión, monitoreo, evaluación

Abstract

The internal control is a process carried out for the persons of an organization, designed in order to provide a degree of "reasonable" security for the obtaining of your objectives. The component Supervising and Monitoring are directed detection wing of errors and irregularities that were not detected with the activities of control, by permitting carry out the corrections and necessary modifications. The not comprehension of the internal control as a the direction function and of each of the processes of the organization and the ignorance of

the directives to the evaluation of this carrying out to the design of a procedure for building the component Supervising and Monitoring of the internal control to resolve the needs of this investigation. In your conception integrate it four appointed to phases to the establishment of the contexts in an initial preparation, the planning of the actions, the carrying out and the evaluation and fit of the actions.

Key words: *procedure, supervising, monitoring, evaluation*

Introducción

Considerando la trascendencia que en el mundo contemporáneo ha adquirido el ejercicio de una gestión empresarial eficiente y de alta competitividad, se hace necesaria una estructura tanto financiera como contable y administrativa confiable y segura. La afirmación antes expuesta, es una tendencia mundial la cual no escapa nuestro país, que al combinarse con nuestra cultura social, económica, jurídica, ética y moral, propicia que se está evolucionando hacia una mayor exigencia en materia de Control Interno para con los dirigentes y los demás servidores de la Administración Pública, quienes deben caracterizarse, en su gestión, por un alto contenido de integridad personal y profesional y por la capacidad de comprender la importancia de diseñar, aplicar y mantener controles internos razonables que les permitan garantizar una gestión transparente y oportuna respecto a la protección del patrimonio público y al cumplimiento de los objetivos y cometidos institucionales.

Hoy día, ha adquirido una significación única, extendiéndose de la actividad contable al resto de las empresariales [1-5]. Está integrado por cinco componentes, según la Resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República: ambiente de control, gestión y prevención de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo. El componente Supervisión y Monitoreo está dirigido a la detección de errores e irregularidades que no fueron detectados con las actividades de control, permitiendo realizar las correcciones y modificaciones necesarias. Esta se realiza mediante dos modalidades de supervisión: actividades continuas que son aquellas que incorporadas a las actividades normales generan respuestas dinámicas, entre ellas el seguimiento sistemático realizado por las diferentes estructuras de dirección y evaluaciones puntuales que son ejecutadas por los responsables de las áreas, por auditorías internas y externas.

Entre las deficiencias detectadas en el diagnóstico organizacional en los últimos años[33] **(3, 5-10)** se encontró:

1. La insuficiente comprensión del control interno como una función de la dirección y de cada uno de los procesos de la organización
1. El escaso conocimiento de sus directores y equipos directivos sobre cómo llevar a cabo la implementación del Sistema de Control Interno y cumplir con el componente de Monitoreo y sus Normas
2. En numerosas ocasiones se trabaja para cumplir la documentación del sistema y algunas de sus principales exigencias sin dársele continuidad posterior al trabajo
3. Insuficiente funcionamiento del Comité de Control, este no juega el papel que le corresponde en la organización
4. El monitoreo se efectúa utilizando directamente las guías establecidas por la Contraloría General y no se adecuan a las organizaciones, lo que hace este proceso complejo, costoso e ineficaz

i. No existe definición precisa de las variables e indicadores que permitan valorar la eficiencia y eficacia del monitoreo del SCI.

Lo analizado hasta aquí, en apretada síntesis, constituye la situación problemática que fundamentó el inicio de esta investigación dirigida a cómo implementar el componente Supervisión y Monitoreo del Sistema de Control Interno en las empresas cubanas.

Metodología

La evaluación y el monitoreo son herramientas de política que forman parte de la ambiente inherente a la toma de decisiones, tiene un mecanismo claramente político. Es por eso que de ningún modo deben ser entendidos como rituales neutros o vacíos. Atendiendo a lo anterior dicho, la supervisión y monitoreo presenta un enfoque de mejora continua **(1-10)** que mediante la evaluación, monitoreo y supervisión se encarga de la eficacia y eficiencia del Control Interno mediante seguimiento, esto se puede apreciar en el modelo de la Fig. 1.

Por lo que se concluye que la supervisión identifica si las acciones de cada nivel del proceso conducen a los otros niveles previstos o si es necesario hacer cambios. El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión, directamente por las distintas estructuras de

[33]Según estudios recientes a nivel nacional y estudios de auditorías realizadas en Cuba.

dirección, que debe llevar sus funciones a la prevención de hechos que generen pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista financiero y humano evaluaciones separadas o individuales y la evaluación son actividades de monitoreo que se realizan en forma no rutinaria, como las auditorías periódicas efectuadas por los auditores internos.

Fig. 1. Análisis de la supervisión y monitoreo

Fuente: Elaboración propia

Desarrollo

Se diseñó un Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y el Monitoreo del Control Interno, el cual cuenta con cuatro etapas y pasos, como se muestra en la Fig. 2.

Etapa 1: Preparación Inicial

En esta etapa se determinan los elementos vitales para el inicio de la supervisión y monitoreo, se capacita el grupo de trabajo y se establece el cronograma de acción.

Paso 1: Capacitación del comité de prevención

Para constituir el grupo de trabajo para evaluar la eficacia y eficiencia del control interno, inicialmente se realiza el reconocimiento de la alta dirección de la entidad la necesidad del sistema de control interno, luego se procede a la capacitación del comité de control, se recomienda que el grupo de trabajo deba contar con personas capacitadas en herramientas dirección, control de gestión y evaluación del desempeño.

A través de tormentas de ideas y el trabajo en grupo, se confecciona y aprueba el cronograma de diseño del sistema de evaluación del control interno, sus tareas iniciales estarán vinculadas a la capacitación del grupo de trabajo.

Paso 2. Establecimiento de los contextos del proceso

La caracterización en materia de control de la entidad implica realizar una descripción general de la entidad, sus actividades y servicios que condicionan la efectividad de las acciones de gestión del control interno aplicadas en la entidad, donde se pueden incluir algunas características distintivas del entorno. Algunos de los elementos que se pueden considerar para la caracterización son una breve reseña histórica, estructura organizativa y niveles de dirección, elementos estratégicos y procesos existentes, pero se debe analizar elementos claves para la evaluación como resultados de la Guía de Autocontrol (GAC), evaluaciones del desempeño e indicadores de gestión de la entidad etc.

Etapa 2: Planificación

En esta etapa se constituye los parámetros o indicadores, para llevar a cabo el seguimiento de los diferentes aspectos, evaluar la eficacia y eficiencia del sistema del control interno, así como definir la forma, método, recursos necesarios y responsables para llevar a cabo la supervisión y el monitoreo.

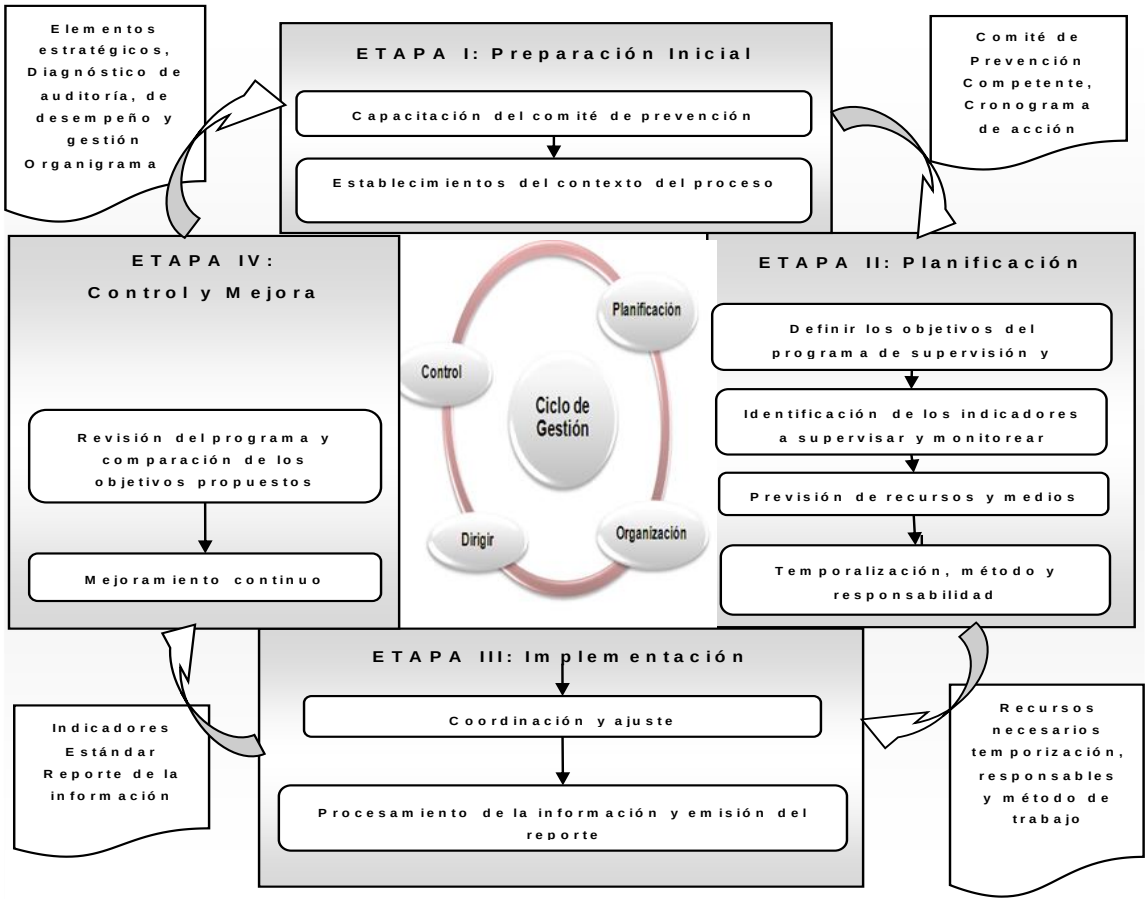


Fig. 2. Diseño del procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. Fuente de elaboración propia.

Paso 3. Definir los objetivos del programa de supervisión y monitoreo

Los objetivos dependen de las particularidades de cada entidad y su estrategia. No obstante, se puede plantear de forma general, que los mismos deben responder a:

1. Evidenciar las mejoras o retrocesos acaecidos en los resultados de la entidad.
2. Aportar información para orientar y facilitar el proceso de evaluación del desempeño del control interno en la entidad y la toma de decisiones gerenciales estratégicas en materia de control.
3. Retroalimentar el sistema de control, a través de la evaluación sistemática del cumplimiento de normativas técnicas y jurídicas; así como de la identificación, según proceda, de las acciones correctivas pertinentes ante posibles desviaciones.

Paso 4. Identificación de los indicadores a supervisar y monitorear

La identificación de los indicadores (Tabla 1) a monitorear debe tomar, como punto de partida, los resultados de la caracterización de la entidad. Los objetivos definidos para el programa y la aplicación de otros instrumentos de control de gestión tales como la evaluación del desempeño de control de las auditorias anteriores. Se propone un conjunto de indicadores que tributan a la eficacia[34] y eficiencia[35] de su funcionamiento y permitir su retroalimentación y mejora continua.

Paso 5. Previsión de recursos y medios

El equipo de trabajo será el encargado de la ejecución de las actividades por lo que debe adoptar la periodicidad establecida por las entidades que aportan la información, recursos humanos, medios y materiales.

Paso 6 Temporalización, método y responsabilidades

El máximo responsable de la supervisión y monitoreo, al igual que de los demás elementos del control interno de la entidad, es el director general de la entidad. En la práctica, y desde el punto de vista operativo, la coordinación del programa puede recaer en otro especialista fundamentalmente el encargado del control interno o el de Recursos Humanos.

[34] Relacionado con el cumplimiento de los objetivos del Control Interno
[35] Relacionado con el ahorro de recursos en las actividades claves del Control Interno

Es conveniente recordar que la supervisión y monitoreo se realiza para detectar cambios, por tanto, es necesario que los resultados estén estadísticamente sustentados. Por ello, es importante partir de una línea base de monitoreo, que debe ser obtenida con un diseño de muestreo y análisis estadístico. De esta forma, se podrá conocer en el futuro, si se está ante un cambio o ante una mera variación casual. El programa de monitoreo debe contar con los siguientes elementos.

- Ubicación de estaciones o puntos de monitoreo

Se deben considerar los diversos criterios normativos para la selección de los puntos o estaciones de muestreo en cada uno de los indicadores a evaluar, estos deben ser representativos del lugar y de la técnica a emplear.

- Frecuencia de muestreo

Cada uno de los indicadores de supervisión y monitoreo lleva consigo una frecuencia de medición y muestreo de acuerdo a los objetivos trazados por el programa, la tecnología que se dispone para su estudio y la normativa de referencia. Esta frecuencia de muestreo aumentará si existe algún deterioro en los resultados, o no se cumplen los requisitos establecidos por las normas de referencia para cada indicador.

Tabla 1. Indicadores para la evaluación del control interno

Nombre del indicador	**Fórmula para el Cálculo**	**Descripción**	**Meta**	**Umbral**	**Periodicidad**
Eficacia					
Asesorías	$\frac{Asesorias\ Efectivamentes\ realizadas}{Asesorias\ Planificadas}$	Mide el porcentaje de cumplimiento que se tiene respecto a los procesos de asesorías planeadas para un periodo de tiempo	90%	100%	Mensual, trimestral, y anual
Cumplimiento de Presentación	$\frac{Asesorias\ Planificadas}{No\ de\ informes\ de\ obligatoria\ presentacion}$	Describe el nivel de cumplimiento de los informes de obligatoria presentación a los entes externos	100%	100%	Mensual, trimestral, y anual
Cumplimiento de control de gestión	$\frac{Control\ y\ seguimientos\ realizados\ sobre\ controles}{Control\ y\ seguimientos\ planeados}$	Muestra la efectividad porcentual con respecto a los	90%	100%	Trimestral

		seguimientos y controles planteados en el plan de acción			
Cumplimiento en las auditorías internas	$\frac{No\ de\ auditorias\ internas\ realizadas}{No\ de\ auditorias\ internas\ planeadas\ en\ el\ plan\ de\ acción}$	Indica el cumplimiento del plan de acción respecto a la realización de auditorías internas	90%	100%	Trimestral
Detección de riesgos relevantes	$\frac{No\ de\ riesgos\ relevantes\ detectados\ por\ la\ organización}{No\ de\ riesgos\ existentes}$	Indica la capacidad de detectar los riesgos relevantes en la entidad	90%	100%	Trimestral
Detección de riesgos	$\frac{No\ de\ riesgos\ detectados\ de\ forma\ oportuna\ por\ el\ monitoreo}{No\ de\ riesgos\ existentes}$	Indica la capacidad de detectar los riesgos el comité de control	100%	100%	Trimestral
Actualización del mapa de riesgos	$\frac{No\ de\ Actualizaciones\ del\ mapa\ de\ riesgo}{No\ de\ controles\ ejecutados}$	Indica el nivel de cumplimiento con la actualización del mapa de riesgos	100%	100%	Trimestral

% de deficiencias	$\frac{No\ de\ deficiencias\ detectadas\ por\ auditorías\ internas}{No\ de\ deficiencias\ detectadas\ por\ auditorías\ externas}$	Mide el nivel de eficacia de las auditorías internas	≥100%	≥100%	Anual
Manejo de cambios	$\frac{No\ de\ impactos\ de\ los\ cambios\ del\ entrnos\ manejados\ adecuadamente}{No\ de\ impactos\ en\ la\ organización\ por\ los\ cambios\ del\ entorno}$	Mide el nivel de manejo de los cambios del entorno	90%	100%	Anual
% cumplimiento	$\frac{No\ de\ elementos\ de\ la\ GAC\ \text{sin}\ deficiencias}{No\ de\ elementos\ de\ la\ GAC}$	Mide el nivel de cumplimiento de la GAC	85%	100%	Anual
Cumplimiento del plan de supervisión	$\frac{No\ de\ evidencias\ de\ supervición}{No\ de\ superviciones}$	Mide el nivel de cumplimiento del Plan	85%	100%	Trimestral
Información de nuevos riesgos	$\frac{No\ de\ nuevos\ riesgos}{No\ de\ actas\ realizadas}$	Mide el grado de labor	95%	100%	Trimestral
Deficiencias eliminadas	$\frac{No\ de\ deficiencias\ eliminadas\ en\ cada\ auditoria}{No\ de\ deficiencias\ detectadas}$	Mide el nivel de cumplimiento del Plan	95%	100%	Trimestral
Cumplimiento de auditoría	$\frac{\text{Nº de entidades auditadas}}{No\ de\ entidades\ susceptible\ de\ ser\ controladas}$	Mide el nivel de cumplimiento de los objetivos a auditar	85%	100%	Trimestral

Eficiencia					
Relación costos/control	$\frac{Costos\ de\ monitoreos\ real/Costos\ totales\ \ real}{Costos\ de\ monitoreos\ planificados/Costos\ totales\ plan}$	Mide el modo en que ahorran los costos por monitoreo	85%	100%	Trimestral
% de subutilización del control	$\frac{No\ de\ procesos\ o\ áreas\ monitoreados}{No\ de\ areas\ o\ procesos\ con\ un\ funcionamiento\ ineficaz}$	Mide el nivel en que se subutilizan los monitoreos	100-110%	=100%	Trimestral
% de subutilización de evaluación	$\frac{No\ de\ procesos\ o\ áreas\ evaluados\ puntualmemte}{No\ de\ areas\ o\ procesos\ con\ un\ funcionamiento\ ineficaz}$	Mide el nivel en que se subutilizan las evaluaciones	100-110%	=100%	Trimestral
Relación evaluación/riesgos	$\frac{Frecuencias\ de\ evaluacion\ a\ riesgos\ leves}{Frecuencias\ de\ evaluacion\ a\ riesgos\ críticos}$	Indica el nivel en que se combaten los riesgos	<50%	<100%	Trimestral

Fuente: ***Elaboración Propia.***

Como resultado de esta etapa se obtiene la planificación de la documentación de la información. Para la planificación de la documentación del informe de evaluación de los indicadores se tomará la siguiente estructura en el formato de la Tabla 2.

Tabla 2: Estructura para la gestión de los indicadores:

Proceso	**Responsable**	**Producto/servicio**	**Responsable**	**Medición**
Nombre	**Objetivos**		**Formula**	**U/M**
Variables	**Explicación de las variables**	**Fuente de Informaci**		**Medir**
Periodicidad	**Rango de Gestión**	**Tendencia**	**Meta**	
Línea Base	**Fuente de informació**			

Donde:

Proceso: Identifica el nombre del proceso al cual pertenece el indicador.

Producto / Servicio: Identifica el nombre del producto o servicio.

Responsables Proceso: Identifica el responsable del proceso.

Medición: Identifica la persona responsable de registrar los resultados del indicador, realizar la interpretación de los resultados y realizar propuestas de mejoramiento.

Nombre del Indicador: Nombre que identifica al indicador.

Objetivo del indicador: Señala el para qué se establece el indicador y qué mide.

Formula del indicador: Fórmula matemática utilizada para el cálculo del indicador.

Unidad de medida: Magnitud referencia para la medición. Ejemplo: porcentaje, número de asesorías etc.

Nombre de la variable: Nombre de las variables a utilizar, puede ser una sola variable o dos dependiendo del indicador.

Explicación de la variable: Opcional si la variable requiere explicación o definición.

Fuente de información: Señala la(s) fuente(s) de las cuales se obtiene la información para el cálculo del indicador. Por ejemplo: Sistemas de información, resultados encuestas del cliente externo, interno, verificación del servicio y control de visitantes.

Mide: Nombre del indicador según el criterio al que pertenece (eficiencia, eficacia, efectividad, fiabilidad de la información financiera etc.).

Periodicidad: El periodo de tiempo en que se está midiendo el indicador. Indique el período de tiempo en el cual va a medir.

Rango de Gestión: Intervalo comprendido entre los valores mínimos y máximo que el indicador puede tomar. Establecer, para cada indicador un rango de comportamiento que les permita hacerle el seguimiento y detectar desviaciones.

Tendencia: Señala el patrón de comportamiento del indicador

Meta: Es el valor que se espera alcance el indicador.

Línea base: Es el valor obtenido en el período inmediatamente anterior. En el caso de que no exista se colocará no aplica.

Fuente de información: Indique la fuente de origen de la línea base (histórico registrado)

Etapa 3: Implementación

Como objetivo cuenta con la implementación del programa de supervisión y monitoreo. Inicialmente se realiza una caracterización preliminar denominada línea base que constituye una compilación de mediciones con una frecuencia mayor. A partir de la línea base se podrá evaluar la tendencia en el comportamiento de los diferentes indicadores monitoreados y emitir el reporte de los resultados obtenidos.

Paso 7. Coordinación y ajuste

El Monitoreo provee de la información necesaria para determinar que tanto se está cumpliendo el desarrollo del Plan de acción (Plan de autocontrol), en ese sentido, los datos obtenidos de las acciones de supervisión y monitoreo, suelen integrarse las cuales se representa en paneles o reuniones, los diferentes procesos sujetos a monitoreo y su estado de funcionamiento y avance al momento de la última observación, de manera integrada con elementos de evaluación.

Para realizar un seguimiento de las actividades es necesario atender a los indicadores estándar a fin de evaluar el grado de cumplimiento. Se deben actualizar las actividades, los indicadores estándar, el sistema de información gerencial, las técnicas de información, los responsables del monitoreo y la periodicidad.

Paso 8. Procesamiento de la información y emisión del reporte

Para la evaluación de los datos obtenidos de cada estación de supervisión y monitoreo, los resultados aceptables o confiables deben almacenarse en una base de datos y ser procesados mediante programas estadísticos. Se debe proceder a la clasificación y correlación de la información para identificar los problemas, así como sus causas. Resulta muy útil establecer correlaciones entre el nivel de ocupación y los indicadores evaluados, lo que permitirá conocer en qué medida esta variable incide en los resultados del monitoreo. Los informes de los resultados deben incluir la descripción de los procedimientos empleados, la verificación de los resultados, así como el análisis del comportamiento histórico de los valores obtenidos y su tendencia.

En el reporte se deben proponer las acciones correctivas necesarias a adoptar con urgencia, en caso de desviaciones en el comportamiento de un indicador evaluado, haciéndose énfasis en aquellas que pueden resultar incompatibles con los servicios que se prestan e incluyendo el incremento de la frecuencia en el monitoreo del indicador, hasta tanto los resultados cumplan con lo establecido por la referencia normativa empleada.

Etapa 4: Control y Mejora

El objetivo de esta etapa es el control y seguimiento de actividades de supervisión y monitoreo del Control Interno, bajo las pautas de la mejora continua.

Paso 9. Revisión del programa y comparación de los objetivos propuestos

Anualmente la entidad debe revisar el programa con vista a realizar posibles ajustes en los indicadores, plazos de monitoreo o referencias utilizadas. Este análisis debe partir de la efectividad alcanzada en el período anterior y la contribución de cada determinación para facilitar las decisiones gerenciales en materia de control interno.

Una vez se lleve a cabo la evaluación del indicador, es fundamental relacionar dicho resultado con la tendencia histórica que se presenta, como parámetro para la toma de decisiones y generación de acciones de tipo preventivo o correctivo según sea el caso. El análisis de la tendencia se puede clasificar en tres categorías, de la siguiente manera:

Tendencia a la Maximización: Cuando el indicador tiene un comportamiento creciente, es decir va aumentando a medida que pasa el tiempo.

Tendencia a la Minimización: Cuando el valor del indicador muestra un comportamiento que va disminuyendo con el tiempo.

Tendencia a la Estabilización: Cuando el comportamiento histórico del valor de indicador es constante.

Estas tendencias deben llevar a preguntarse las razones y circunstancias de por qué se obtuvo ese nivel de resultado y si se encuentra fuera de los límites planteados al inicio de la construcción del indicador.

Paso 10 Mejoramiento continuo

Se debe precisar el programa de implementación de los proyectos de mejora, para los cuales se establecen los planes de acción o programas específicos, así como los medios técnicos y organizativos necesarios para su ejecución efectiva. Los distintos programas específicos se convierten en proyectos, los cuales se deben programar y desplegar en un horizonte temporal que comprende desde el corto hasta el largo plazo. Para cada programa de mejora implementado se debe establecer un sistema de control, con el objetivo de adoptar acciones correctivas o preventivas para minimizar las desviaciones encontradas.

Conclusiones

Se elaboró un análisis de los procedimientos sobre control interno, supervisión y monitoreo y auditorías internas. Se elaboró un procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno que consta de cuatro etapas, a las que se les especifican las pautas a seguir para su posterior implementación y reflejan claramente el ciclo de gestión. El éxito de este procedimiento radica en el enfoque de mejora continua.

Referencias bibliográficas

- *Acosta Ibáñez, D. P. & Ariza Burgos, N. F. (2007) Diagnóstico para el mejoramiento del sistema de control interno de la empresa UNIPACKLTDA en Bogotá.*
- *Alonso Tamayo, L. (2011) Procedimiento para el monitoreo ambiental en empresas hoteleras. Caso de estudio Hotel Sun Beach. Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos": Dpto. de Ingeniería Industrial.*

- Avendaño Arenas, O. (2009) Diferencias entre supervisión y evaluación de proyectos de *ingeniería. Revista Electrónica, 11(1), 1-49 oaa@intelnet.net.gt*
- *Contraloría General de la República (2011). Normas del Sistema de Control Interno .Cuba*
- Di Virgilio, M. M. (2012), Monitoreo y evaluación de políticas programas y proyectos sociales. *Fundación CIPPEC*, 1(1), 1-125.
- *García Vidal, Y. (2009) Propuesta de estrategias, para mejorar el componente "Supervisión y Monitoreo" de la Resolución 297 del Ministerio de Finanzas y Precios del 2003 en la Empresa Comercializadora Mayorista ITH Holguín. Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya, Departamento de Contabilidad.*
- Gerencia Legal, LIMA, (2013) Metodología para el monitoreo de la implementación del control interno en las empresas de Corporación FONAFE. *Reglamento y Organización de las Funciones FONAFE*, 4(1), 4-76.
- Marrero Almaguer, Y. (2009) Propuesta de Procedimientos para el Sistema de Contabilización del Modelo de Gestión Económica Financiera que se manifiesta en la SUM Holguín. Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Dpto. de Contabilidad.
- Moya Guerrero, J. A. (2009) Metodología para la aplicación del plan de supervisión y monitoreo del sistema de control interno en la Agencia General de seguridad y Protección del Ministerio del Transporte.
- Nieves Julbe, A. F. (2010). Procedimiento para implantar el ambiente de control a través de procesos claves del sistema de gestión integrada del capital humano. (MSc Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas), Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Holguín, Cuba.

CONTRIBUCIÓN PARA EL DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO EN ENTIDADES DE SERVICIOS

Estado: Trabajo concluido

Autores: Leudis Orlando Vega de la Cruz* leudis.vega@facii.uho.edu.cu

Ileana Irene Tapia Claro ** itapiac@facii.uho.edu.cu

Any Flor Nieves Julbe*** anieves@ict.uho.edu.cu

* Ingeniero Industrial, Profesor Instructor en la Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo, Universidad de Holguín, Cuba.

** Ingeniero Industrial, Master en Ingeniería Industrial, Profesor Auxiliar en la Facultad de Ingeniería Informática y Matemática, Universidad de Holguín, Cuba.

*** Ingeniero Industrial, Master en Matemática Aplicada e Informática para la Administración, Profesor Titular en la Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo, Universidad de Holguín, Cuba.

Resumen

En esta investigación se propone realizar el diagnóstico de la situación actual en el tema de Control Interno para las entidades de servicios de Holguín, tomando como base los parámetros definidos por la resolución 60/2011 emitida por la Contraloría General de la Republica, con el fin de proponer ajustes al mencionado sistema de acuerdo con las deficiencias y necesidades de los objetivos de las entidades. Se propone realizar el diagnóstico de la situación actual en el Hospital General Vladimir Ilinch Lenin, Hotel Brisas Guardalavaca y la Agencia de Viajes Havanatur, donde se utilizó una herramienta que tribute a las normas del Control Interno, determinándose las principales problemas en las normas y componentes del sistema, la ineficiente labor del comité de prevención y gestión de riesgos, permitiendo dar un conjunto de soluciones en vista a mejorar su objeto social.

Palabras clave: *Control interno, Herramienta, normas.*

Abstract

In this investigation proposes carry out the diagnosis of the current situation in the topic of internal control for the entities of services of Holguín, taking as base the parameters defined for the resolution 60/2011 broadcasted for the General Comptrollership of Republic it, in order to propose fits to the mentioned system in agreement with the deficiencies and needs of the objectives of the entities, proposes carry out the diagnosis of the current situation in the general hospital Vladimir Ilinch Lenin, breezes hotel Guardalavaca and the Havanatur travel agencies, in which it is used a tool it contains to the norms of the internal control, by deciding the main problems in the norms and components of the system, the labor faulty of the spare committee and step of risks, by permitting give a whole of solutions in view to improve your social object.

Key words: *internal control, tools, norms.*

Introducción

Las organizaciones están llamadas a trabajar en pos de perfeccionar su Sistema de Gestión de Control Interno(CInt), siendo determinante para la mejora de sus resultados y el logro de sus propósitos Generalmente en relación a los inventarios estos están relacionados con el mantenimiento de cantidades suficientes de bienes materiales, insumos y repuestos que permitan un buen funcionamiento de este sistema o actividad comercial, tratándose por todos los medios de mantener un equilibrio entre la reserva y el exceso de reserva. Por lo que el control de los mismos en cualquier lugar del mundo es de vital importancia para evitar un mal uso de los mismos y de esta forma que estos centros no lleguen a convertirse en una carga para el estado por su irrentabilidad.

Con este fin existe el CInt que es el proceso integrado a las operaciones con un enfoque de mejoramiento continuo, extendido a todas las actividades inherentes a la gestión, efectuado por la dirección y el resto del personal; se implementa mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que contribuyen a prever y limitar los riesgos internos y externos, proporciona una seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas. Muchos son los autores que lo mantienen **(1-8).**

En la economía de nuestro país el turismo representa una de las principales tres fuentes de ingresos, lo cual ocasiona que este mercado sea altamente competitivo, presentando características que justifican los enfoques específicos en finanzas y contabilidad de gestión.

Por otra parte en la gestión de los servicios de salud, el control de la atención médica comprende un conjunto de procedimientos dirigidos a verificar que las actividades relacionadas con la atención de los usuarios se desarrollen con propiedad, de acuerdo a los planes operativos y a la capacidad resolutiva de la institución que ofrece dichos servicios, siendo estudios de muchos como **(9-10)**.

Metodología

La R60/2011, establece las normas y principios básicos de obligada observancia para los sujetos de las acciones de auditorías, supervisión y control de ese Órganos, constituyendo un modelo estándar del Sistema de CInt que está formado por cinco componentes interrelacionados entre sí, en el marco de los principios básicos y las características generales; estos son los siguientes: Ambiente de Control, Gestión y Prevención de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión y Monitoreo.

Para el diagnóstico del CInt se creó el instrumento representado en la tabla 1, compuesto por 27 preguntas que barren las normas del CInt abordadas según la ley 60/2011 de la Contraloría General de la República. Como se puede apreciar en el análisis de la Fig. 1 la información y comunicación es la norma más evaluada en el instrumento, ya que es la línea media y núcleo de operaciones el mayor % de encuestados.

Una vez que se tengan definidos los lugares donde se realizará el estudio, se tendrá delimitada la población a ser estudiada, y sobre la cual se pretende generalizar los resultados, para lo cual es preciso delimitar sus características esenciales (elementos, unidades de muestreo, alcance, tiempo).

El estudio que se realiza tiene como principio, para el caso de poblaciones pequeñas, su aplicación al 100% de la misma, con el fin de abarcar el universo de opiniones de los trabajadores. No obstante, para poblaciones grandes, se recomienda la utilización de algún tipo de muestreo, de acuerdo a los criterios más adecuados según las concepciones existentes. Las muestras se concretan en dos grandes ramas: las muestras no probabilísticas y las muestras probabilísticas y elegir entre una muestra probabilística o una no probabilística depende de los objetivos y la contribución que se piensa hacer con dicho estudio.

Tabla 1: Instrumento para diagnosticar el desempeño del CInt

No.	Preguntas	Sí	No
1	Conoce usted que es el CInt		
2	Conoce los objetivos de trabajo de la entidad, la visión y la misión		
3	Su plan de trabajo es revisado, aprobado y controlado por el jefe inmediato superior de la unidad organizativa		
4	Conoce usted los valores en el código de ética de la organización		
5	Las relaciones en su entorno laboral se basan en la honestidad y equidad		
6	La mayoría cumple el reglamento disciplinario interno.		
7	Seanalizaelconocimientoylashabilidadesdelpersonal,paradesempeñar adecuadamente los trabajos		
8	Su jefe inmediato lo ha ayudado a superarse		
9	Los directivos en general saben lo que hacen y dirigen bien		
10	Los jefes son receptivos a las ideas de los trabajadores		
11	Se aplican adecuadamente las políticas y procedimientos para la vinculación el entrenamiento, la promoción y la compensación de empleados		
12	Se conoce el mecanismo para identificar los riesgos internos y externos		
13	Se determina los objetivos de control ante la identificación de un riesgo		
14	Se discute el plan de prevención de riegos sin limitaciones.		
15	Hay confianza, cooperación y rotación entre las personas y áreas.		
16	Una misma función tiene más de un responsable		
17	Hay control sobre el ahorro energético y de materiales.		
18	Le satisfacen los indicadores de desempeño individual.		
19	Hay controles y conocimiento suficientes de los bienes y documentos		
20	Están separadas y balanceadas las responsabilidades y tareas en el área de trabajo		
21	Hace uso de las tecnologías de información y las comunicaciones		
22	Se proporciona la información correcta, suficiente y oportuna al personal		

	que la requiere		
23	Conoce usted el procedimiento de rendición de cuentas de los directivos		
24	Le informan del resultado de las auditorias		
25	Funciona bien el órgano de justicia laboral de base		
26	Conoce a los miembros del Comité de Prevención y Control		
27	Están creados los mecanismos para la captura e información de las deficiencias identificadas de CInt		

Fuente de elaboración propia

La utilización de muestras probabilísticas, son esenciales en los diseños de investigación por encuestas en donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población, estas variables se miden con instrumentos de medición y se analizan con pruebas estadísticas para el análisis de datos donde se presupone que la muestra es probabilística, donde todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos **(11)**.

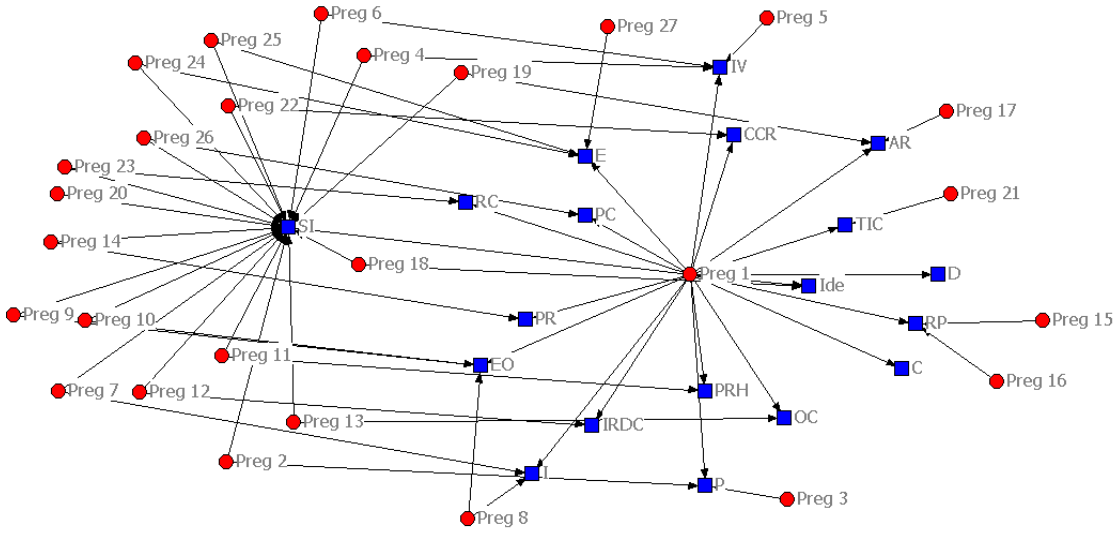


Fig. 1. Relación de variables del instrumento con las normas del CInt.

Fuente de elaboración propia

Leyenda:

P: Planeación, planes de trabajo anual, mensual e individual

IV: Integridad y valores éticos.

I: Idoneidad demostrada.

EO: Estructura organizativa, asignación de autoridad y responsabilidad

PRH: Políticas y prácticas en la gestión de recursos humanos.

IRDC: Identificación de riesgos y detección del cambio.

OC: Determinación de los objetivos de control

PR: Prevención de riesgos.

C: Coordinación entre áreas, separación de tareas, responsabilidades y niveles de autorización

D: Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos.

AR: Acceso restringido a los recursos, activos y registros

RP: Rotación del personal en las tareas claves.

TIC: Control de las tecnologías de la información.

Ide: Indicadores de rendimiento y de desempeño

SI: Sistema de Información, flujo y canales de comunicación

CCR: Contenido, calidad y responsabilidad

RC: Rendición de cuentas

E: Evaluación y determinación de la eficacia del Sistema de CInt

CP: Comité de Prevención y Control

En caso de emplear un muestreo probabilístico, se recomienda la utilización del muestreo aleatorio simple, aunque hay que destacar, que en algunos casos se puede estratificar la población (cuando la misma no tenga características homogéneas) y realizar un muestreo estratificado, ya sea por área de trabajo, departamento, grado de jerarquía, nivel cultural, categoría, entre otros. El cálculo del tamaño de la muestra con la utilización del muestreo aleatorio simple, se determina por la ec. (1):

$$n_m = \frac{K^2 pqN}{e^2(N-1)+K^2 pq} \qquad (1)$$

Donde: n_m: tamaño de la muestra; p: probabilidad con la que se presenta el fenómeno; q = (1-p): probabilidad de que no se presente el fenómeno; N: tamaño de la población; e: probabilidad de error para el nivel de confianza y K: valor crítico correspondiente al nivel de

confianza elegido El cálculo del tamaño de la muestra con la utilización del muestreo estratificado, para cada estrato se determinará a través de la ec. (2):

$$n_e = n\frac{n_m}{N} \quad (2)$$

Donde n_e: es el tamaño del estrato a analizar y n el tamaño poblacional del estrato.

Desarrollo

Dentro de las aplicaciones totales o parciales desarrolladas en el marco de esta investigación se encuentran las realizadas en diferentes organizaciones como entidades hoteleras como el Hotel Brisas Guardalavaca; en otras entidades turísticas como la agencia de viajes Havanatur y entidades presupuestadas como el Hospital Universitario Vladimir Ilich Lenin. Estas aplicaciones se detallaran explícitamente continuación:

Hospital General Universitario Vladimir Ilich Lenin

Los hospitales son un componente importante del sistema de atención de salud. Son instituciones sanitarias que disponen de personal médico y otros profesionales organizados y de instalaciones para el ingreso de pacientes, y que ofrecen servicios médicos y de enfermería y otros servicios relacionados durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Los hospitales ofrecen una gran diversidad de servicios de atención aguda, de convalecencia y de cuidados paliativos, con los medios diagnósticos y terapéuticos necesarios para responder a manifestaciones agudas y crónicas debidas a enfermedades, así como a traumatismos o anomalías genéticas. De ese modo generan información esencial para las investigaciones, la educación y la gestión. Tradicionalmente orientados a la atención individual, los hospitales tienden cada vez más a estrechar vínculos con otras partes del sector de la salud y con las comunidades a fin de optimizar el uso de los recursos dedicados a fomentar y proteger la salud individual y colectiva.

Específicamente en la provincia Holguín existen 39 240 trabajadores vinculados al sector de la salud, y cuenta con 15 entidades hospitalarias, desglosados en 8 generales, 3 clínico quirúrgicos, 1 pediátrico, 1maternoinfantiles y 2 psiquiátricos y la mayoría de estos servicios se encuentran en el Hospital General Universitario Vladimir Ilich Lenin

El tipo de hospital es provincial de nivel III, como perfil tiene la característica de ser un hospital General Universitario. Tiene como dependencia la Dirección Provincial de Salud del

Poder Popular. Se encuentra ubicado en la Ave. Lenin No. 2. Entre 12 y 18. Reparto Lenin. Holguín. Su sistema constructivo es del tipo tradicional. Representa a un total de 162 consejos populares.

Misión

Tributar a la condición de Cuba como Potencia Médica Mundial, aplicando la Ciencia y la Innovación Tecnológica, promoviendo los ideales y la filosofía de la Salud Pública Cubana, priorizando la formación integral de nuestro personal, de forma tal que nos permita formar y consolidar valores éticos, morales, políticos, culturales y profesionales, que aseguren elevar la calidad del servicio de asistencia médica especializada de urgencia, consulta externa y hospitalización.

Visión

El Hospital "Vladimir Ilich Lenin", centro de referencia nacional en asistencia médica, docencia e investigación., Colectivo Moral, excelencia en los servicios que se brindan a la población, donde se combina el buen trato, la cortesía y la ética, con la calidad en el trabajo. Las encuestas se pusieron a prueba para corregir los posibles errores en su elaboración y dejarlas listas para su aplicación. Se consideró válido aplicar los Instrumentos a un 15% de la muestra seleccionada.

En los servicios seleccionados laboran 2128 trabajadores. Se determinó el tamaño de la muestra utilizando un muestreo aleatorio simple, siendo necesario realizar el estudio a 342 trabajadores. De igual forma se realizó un muestreo aleatorio estratificado por las áreas representadas en la Fig. No 2, así como su desglose en la Fig. 3, a profundizar en la investigación, como se muestra en la tabla 2.

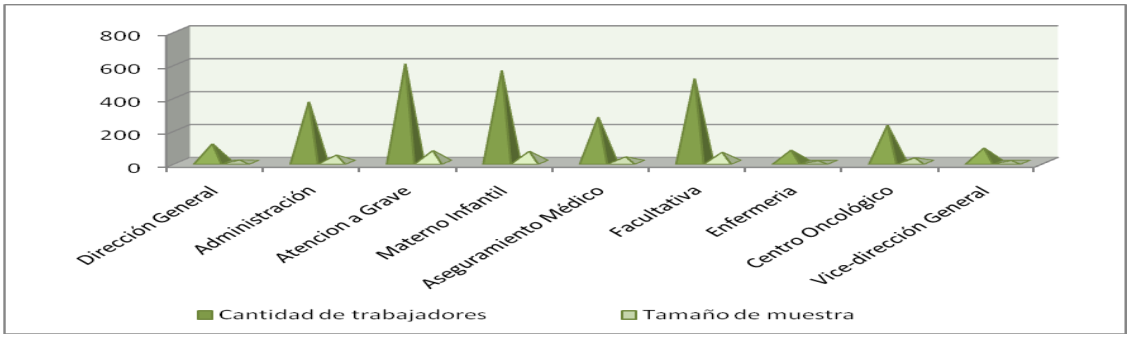


Fig. 2: Cantidad de encuestados en los estratos por áreas

Fuente de elaboración propia

Hotel Brisas Guardalavaca

El Hotel Brisas Guardalavaca ubicado en playa Guardalavaca, a sólo 54 km de la ciudad de Holguín, pertenece al Grupo Cubanacán. Inició sus operaciones en noviembre de 1994 con 231 habitaciones y en diciembre de 1998 amplía sus capacidades con una villa de 206 habitaciones, para un total de 437, de ellas 351 estándares, 82 mini suites y 4 junior suites. Dos restaurantes especializados y dos buffet, además de 10 bares y un conjunto de servicios de animación y facilidades para los turistas, proporcionados por hotel o contratados con empresas de apoyo al turismo. También cuenta con fuerte recursos humanos como se observa en la Fig. No 4.

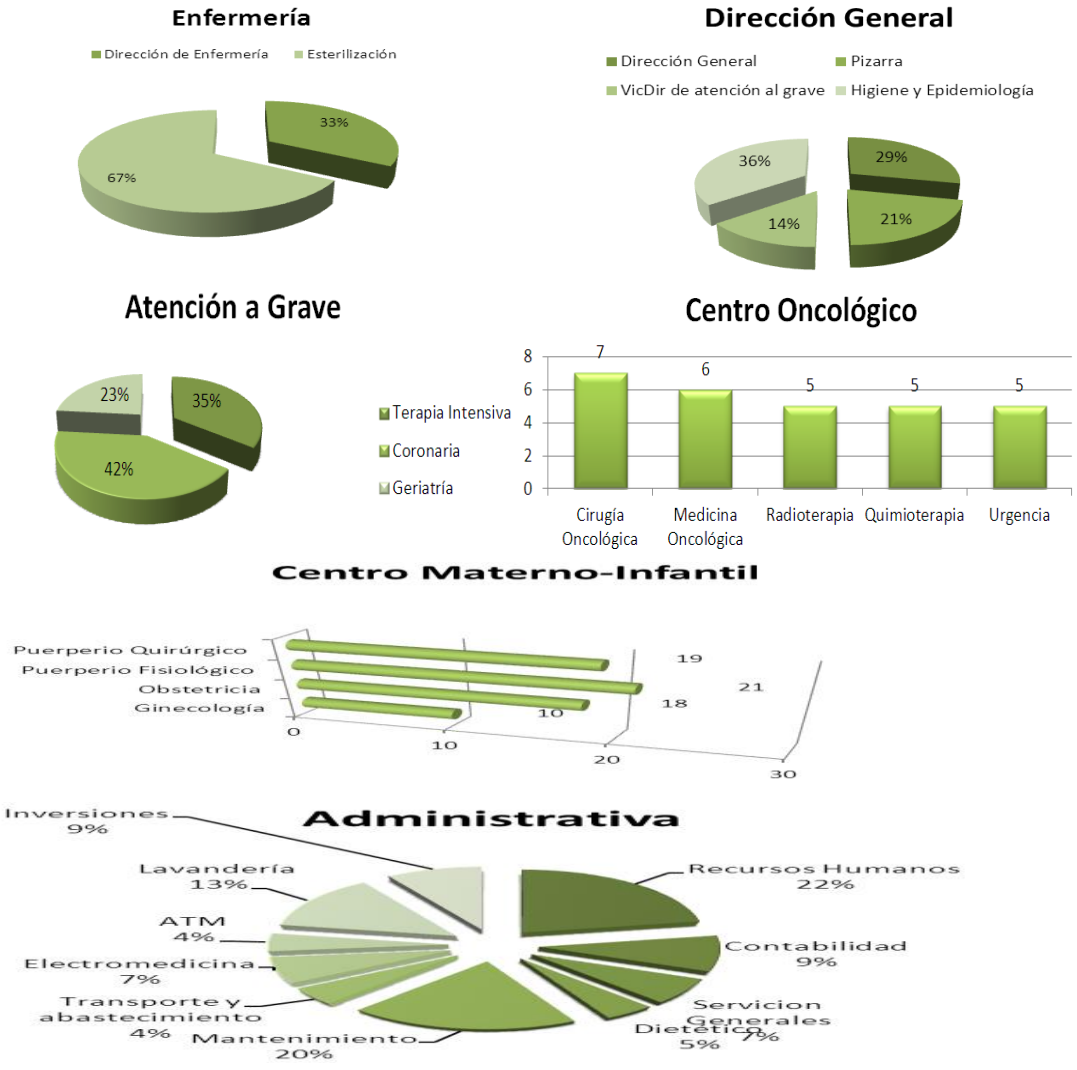


Fig. 3: Cantidad de trabajadores encuestados por área

Fuente de elaboración propia

Tiene como misión: Ofrecemos un servicio "Todo Incluido", vinculado a un ambiente natural y con sabor cubano, para ello contamos con profesionales competentes y hospitalarios que lo harán retornar en sus próximas vacaciones.

Y como visión: Ser el Súper "Todo Incluido" preferido del Caribe, líder del confort y la hospitalidad sin límites.

En las áreas[36]seleccionadas laboran 167 trabajadores. Se determinó el tamaño de la muestra utilizando un muestreo aleatorio simple, siendo necesario realizar el estudio a 116 trabajadores como se puede observar en la tabla 2 y Fig. 5. De igual forma se realizó un muestreo aleatorio estratificado por las áreas a profundizar en la investigación.

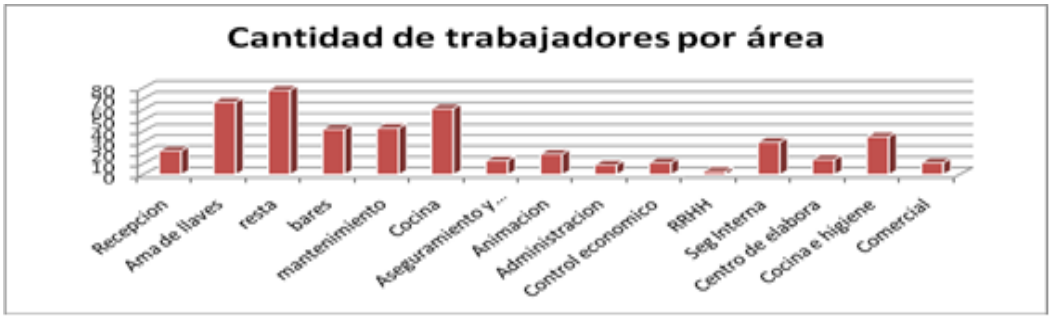


Fig. 4: Total de trabajadores por áreas

Fuente de elaboración propia

Fig. 5: Total de encuestados por áreas

Fuente de elaboración propia

Havanatur S.A

Havanatur S.A fue constituido formalmente como grupo internacional de turoperadores y agencias de viajes en 1995 con personalidad jurídica propia y residencia en La Habana, Cuba.

[36] Los procesos más críticos según estudios de auditorias

Inicialmente perteneció a la Corporación CIMEX S.A, la cual respaldó financieramente al grupo hasta que, en septiembre del año 2006, se subordina al Ministerio del Turismo (MINTUR), situación que se ha mantenido hasta la actualidad. Havanatur Oriente Norte surge como una dependencia de Havanatur Santiago de Cuba. Luego, a partir de 1997, se convierte en sucursal independiente con su propio centro de costo y contable. En enero de 2015, debido a cambios estructurales en el Ministerio de Turismo, el Grupo Havanatur pasa a ser una empresa del Órgano

Superior de Dirección Empresarial (OSDE) Viajes Cuba y por ende, la UEB se convierte en Sucursal Havanatur Oriente Norte. Actualmente se encuentra ubicada en calle Frexes No. 172 / Morales Lemus y Narciso López en la ciudad de Holguín.

La visión definida por la Sucursal es:

"Ofrecer un servicio de calidad al cliente que favorezca el liderazgo en el territorio".

Su misión actual es:

"Brindar un servicio de asistencia personalizada, garantizando con eficiencia la satisfacción del cliente, utilizando tecnología de avanzada con un capital humano creativo, innovador y con sentido de pertenencia consolidando Havanatur Oriente Norte como el facilitador de servicios turísticos por excelencia en el destino Holguín".

Para la selección de la muestra no se dividió en estrato dado que la población es muy pequeña y dado algunos casos, de licencias se efectuó solo el muestreo aleatorio simple obteniéndose una muestra de 21 trabajadores de 23 que tiene la entidad, como se puede observar en la tabla No 2.

Tabla 2: Cantidad de encuestados por áreas en las entidades de estudios

Áreas	**Cantidad**	**% Representativo**	**Tamaño de muestra**
HOSPITAL GENERAL VLADIMIR ILICH LENIN			
Dirección General	113	4,0	14
Administración	370	13,1	45
Atención a Grave	601	21,3	72
Materno Infantil	560	19,9	68
Aseguramiento Médico	276	9,8	34
Facultativa	511	18,1	62

Enfermería	75	2,7	9
Centro Oncológico	227	8,0	28
Vice-dirección General	88	3,1	11
Total	2821	100,0	342
HOTEL BRISAS GUARDALAVACA			
Recepción	22	13,17	14
Ama de Llaves	78	46,71	46
Restaurantes	67	40,12	56
Total	167	100	116
HAVANATUR			
Agencia de viajes	23	100	21

Fuente de elaboración propia

Con la información obtenida se crearon las matrices de datos que luego se procesaron mediante los paquetes estadísticos SPSS (versión 20.0, 2011). Para el análisis de la fiabilidad del instrumento, se comprobó la consistencia interna y la fiabilidad de la escala, a través del coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,876; 0,892 y 0,729, superior a 0, 7, mínimo valor de fiabilidad o sea de un alto por ciento de encontrar resultados semejantes en la aplicación de este mismo instrumento en una muestra de características semejantes a las aplicadas en este primer estudio, esto implica, en una primera instancia, una estabilidad muy fuerte del instrumento por tanto, es posible aplicarlo en otras muestras de forma confiable.

DISCUSIÓN

Como conclusión de los resultados se pudo dar las siguientes en el mismo orden Hospital Lenin, Hotel Brisas Guardalavaca y Havanatur:

CInt

- El 11,1-10,3-5% de los trabajadores de la entidad desconoce lo que es el CInt

Ambiente de Control

Planeación, planes de trabajo anual, mensual e individual

- El 7-6,9-0% del total de encuestados no tiene conocimiento de los objetivos de la entidad así como la misión y visión.

- El 3,2-1,7-0% alegan que su plan de trabajo no es revisado, aprobado y controlado por el jefe inmediato superior de la unidad organizativa.

Integridad y valores éticos

- El 11,7-11-57% de la muestra afirma que no conoce los valores en el código de ética de la organización.
- El 12,3-10-0% de los trabajadores dice que lasrelacionesen su entorno laboral no se basan en la honestidady equidad.
- El 14,6-16-0% opina que la mayoría no cumple el reglamento disciplinario interno

Idoneidad demostrada

- El 9,4-4,6-0% considera que no se analiza el conocimiento y las habilidades del personal, para desempeñar adecuadamente los trabajos

Estructura organizativa y asignación de autoridad y responsabilidad

- El 9,4-6-0% de los trabajadores piensa que su jefe inmediato no lo ha ayudado a superarse
- Un 12,6-8,6-0% dice que los directivos en general no saben lo que hacen y no dirigen bien
- El 18,1-15-0% alega que los jefes no son receptivos a las ideas de los trabajadores

Políticas y prácticas en la gestión de recursos humanos

- El 19,3-21-0% de estos hacen alusión a que no se aplican adecuadamente laspolíticasyprocedimientosparalavinculación,el entrenamiento,la promocióny la compensaciónde empleados

Gestión y Prevención de Riesgos

Identificación de riesgos y detección del cambio

- El 20,8-22-38% de la muestra desconoce el mecanismo para identificar los riesgos internos y externos

Determinación de los objetivos de control

- El 19,3-22-71% de los encuestados opina que no se determina los objetivos de control ante la identificación de un riesgo

Prevención de riesgos

- El 26-17-0% de la muestra plantea que no se discute el plan de prevención de riegos sin limitaciones.

Actividades de Control

Rotación del personal en las tareas claves

- Un 17-15-0% plantea que no hay confianza, cooperación y rotación entre las personas y áreas.
- El 21,3-17-48% dice que una misma función no tiene más de un responsable

Acceso restringido a los recursos, activos y registros

- El 12,6-6,9-10% de estos dicen que no hay control sobre el ahorro energético y de materiales

Indicadores de rendimiento y de desempeño

- El 12,6-8,6-33% afirma que no le satisfacen los indicadores de desempeño individual
- El 14,6-11-0% opina que no hay controles ni conocimiento suficientes de los bienes y documentos
- El 11,7-8,6-0% de la muestra alega que no se encuentran separadas y balanceadas las responsabilidades y tareas en el área de trabajo

Control de las tecnologías de la información y las comunicaciones

- El 26,6-23-0% del total de encuestados hace alusión a que no se hace uso de las tecnologías de información y las comunicaciones

Información y Comunicación

Contenido, calidad y responsabilidad

- Un 19-14-0% opina que no se proporciona la información correcta, suficiente y oportuna al personal que la requiere

Rendición de cuentas

- El 22,8-32-24% de los encuestados no tiene conocimiento acerca del procedimiento de rendición de cuentas de los directivos

Supervisión y Monitoreo

Evaluación y determinación de la eficacia del Sistema de CInt

- El 24-26-5% de la muestra dice que no se le informan del resultado de las auditorias

- El 29,5-22-5% dice que no están creados los mecanismos para la captura e información de las deficiencias identificadas de CInt.

Comité de Prevención

- Un 40,6-38-62% de los encuestados dicen que desconoce a los miembros del Comité de Prevención y Control
- El 21,6-19-5% alega que no funciona bien el órgano de justicia laboral de base

Como se puede apreciar en la Fig. 6, los componentes con más deficiencias son Gestión y Prevención de riesgos y Supervisión y monitoreo, sin obviar la posibilidad de una deficiente información y comunicación, por lo que los resultados fueron corroborados con los directivos de la entidad así como complementado con la Guía de autocontrol emitida por la Contraloría, en su última versión y modificada a cada entidad.

Fig. 6: Deficiencias por Componentes del CInt

Fuente de elaboración propia

Luego realizando un análisis más profundo se determinó que la mayor deficiencia residía en la norma Comité de Prevención y Control, como se puede observar en la Fig. 7, máximo encargado de la eficiencia y eficacia del CInt y de la divulgación y comunicación interna de los resultados y cambios en lo que corresponde con materia de CInt.

Fig. 7: Deficiencias por Normas de los Componentes del CInt

Fuente de elaboración propia

Se debe establecer acciones continuas y puntuales en materia de control para la correcta administración de riesgos y prevención de fraudes, así como la correcta gestión de la información y rendición de cuenta, así como otros elementos decisivos en un eficaz CInt.

Conclusiones

3. La implementación del instrumento elaborado permitió detectar el conjunto predominante de fortalezas y debilidades, que posee la organización para diagnosticar y evaluar el CInt.

4. Contribuir en la mejora del CInt en entidades del sector turísticos y de la salud, por el bienestar integral.

5. Evaluar la efectividad de las acciones en materia de CInt que fueron tomadas, de forma tal de que proporcionen mejoras a la organización.

6. Permitir establecer acciones continuas y puntuales en materia de control para la supervisión y monitoreo, así como presentar al comité de control e informar de estas actividades.

Referencias bibliográficas

1. Lora Romero, C. (2014) Diagnostico del componente Ambiente De Control del Sistema De Control Interno a través de los procesos claves del (SGICH) en la

Empresa De Seguridad Y Protección (SEPRO), de la provincia de Holguín. (Tesis presentada en opción al grado científico de Ingeniero Industrial), Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Holguín, Cuba.

2. González Méndez, L. 2007. El Control Interno y el Cuadro de Mando Integral, una poderosa combinación intangible. Cuba.
3. Zafras Gutiérrez, J.A. (2010). Metodología para evaluar la efectividad del diseño y operación de los controles de las auditorias basada en riesgos, Tesis presentada en opción al grado científico de Master (Administración) Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Minas, Medellín. Colombia
4. Acosta Ibáñez, D.P. y Ariza Burgos, N. (2007). Diagnóstico para el mejoramiento del Sistema de Control Interno de la empresa Anipack Ltda en Bogotá. Tesis presentada en opción al grado Contador Publico (Universidad de la Salle, Facultad De Contaduría Pública, Bogotá. Colombia.
5. Espino Valdés, A. (2014). Contribución al Control de Gestión para Empresas de Campismo Popular soportado en una plataforma de cambio. (MSc), Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Villa Clara, Cuba.
6. Nieves Julbe, A. F. (2010). Procedimiento para implantar el ambiente de control a través de procesos claves del sistema de gestión integrada del capital humano. (MSc Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas), Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Holguín, Cuba.
7. Pérez Rojas, I. (2011). Metodología para la implementación del sistema de control interno de acuerdo a la Resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República de Cuba. (MSc), Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Holguín, Cuba.
8. Contraloría General de la República, 2011. Normas del Sistema de Control Interno (2011).Cuba
9. Ministerio de la Protección Social, Programa de Apoyo a la Reforma de Salud, Unión Temporal: Instituto de Ciencias de Centro de Gestión Hospitalaria, Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, 2007. Guías Básicas para la Implementación de las Pautas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud. Bogotá. Venezuela

10. Fuentes Alcalde, E, 2012. Metodología para la implementación del sistema de control interno. Filial de Ciencias Médicas “Urselia Díaz Báez”. Banes. Holguín. Cuba
11. Hernández Sampier, R. Metodología de la Investigación, Martinez Ávila, A, México, The McGraw-Hill Companies,(2004), 203-232.

EL PROBLEMA DE LA REPRESENTACIÓN Y EL OBJETO MATEMÁTICO: BREVE ANÁLISIS DE SU EVOLUCIÓN HISTÓRICA

Autores:

Arturo Camacho Quiroz

Facultad de Contaduría y Administración UAEMÉX

acamachoq@uaemex.mx

José de Jesús López Zapiain

UAP-Santiago Tianguistenco UAEMEX

jjlopezz@uaemex.mx

Resumen

La noción de objeto matemático es inseparable de la actividad de conocimiento, así como de la naturaleza de las representaciones y su movilidad. La idea del objeto matemático variará según el análisis de lo que es la representación, el conocimiento y la ciencia. El análisis debe reflejar las prácticas cognoscitivas o los conocimientos científicos tomados como referencia. Sin embargo, bajo estas variaciones (que pueden ser considerables), reside una idea fundamental común: toda actividad de conocimiento dependerá de la relación del sujeto con el objeto matemático de conocimiento. Esta idea es casi invariable del conocimiento como relación a la noción de objeto y su representación. El término "representación" se impuso rápidamente, de tal forma que su concepto se volvió muy cercano al de conocimiento. Si la actividad de conocimiento establece la relación de un sujeto con un objeto, a la representación la podemos definir como la manera en la cual un sujeto tiene acceso a un objeto de conocimiento matemático.

Palabras clave: semiótica, signo, representación, objeto, conocimiento.

Abstract

The notion of mathematical object is inseparable from the activity of knowledge, as well as the nature of the representations and their mobility. The idea of the mathematical object will vary according to the analysis of what is the representation, knowledge and science. The analysis should reflect scientific knowledge taken as reference or cognitive practices. However, under these variations (which can be substantial), lies a common fundamental idea: all knowledge activity will depend on the relationship of the subject with the mathematical object of knowledge. This idea is almost invariably of knowledge as regards the notion of object and its representation. The term "representation" was imposed quickly, so that its concept became very close to the knowledge. If knowledge activity establishes the relationship of a subject with an object, the representation we can define it as the way in which a subject has access to an object of mathematical knowledge.

Keywords: semiotics, sign, representation, subject knowledge.

Introducción

La ciencia de los signos surgió a partir de los intentos de los primeros médicos del mundo occidental por comprender cómo funciona la interacción entre el cuerpo y la mente en un dominio cultural específico de dichos estudios se concluyó que, existe una conexión intrínseca entre el organismo, la inteligencia y la cultura. El proceso que une estas tres dimensiones de la existencia humana es la semiosis es decir; la producción e interpretación de los signos.

Los signos –cualquier marca, movimiento corporal, símbolo, etc., utilizados para trasmitir pensamientos, información u órdenes- son la base del pensamiento humano y de la comunicación (Eco, 1991).

Para Thomas A. Sebeok (1996), la semiótica es el término comúnmente utilizado para referirse al estudio de la capacidad innata de los seres humanos para producir y comprender cualquier tipo de signos, desde los que pertenecen a un simple sistema psicológico hasta aquellos que revelan una estructura simbólica altamente compleja. La etimología del término

viene del vocablo griego *"sema"* (signo o marca), el cual también es la raíz del término "semántica" rama de la lingüística dedica al estudio del significado. En la conceptualización de la semiosis, los componentes primarios de este proceso mental son el signo (una imagen representativa o ícono, una palabra, etc.), el objeto referido (que puede ser concreto o abstracto) y el significado, resultado de la unión del signo con el objeto y que se da por asociación. Aparentemente el sistema cognoscitivo humano opera sobre la base de un nexo tríadico, es decir; (objeto, signo e intérprete). En efecto, actualmente se afirma que este nexo tríadico sustenta la estructura misma de la mente. Así por ejemplo, la palabra gato sirve para relacionar su objeto con el significado "gato" (mamífero, carnívoro, doméstico, con uñas, etcétera).

El matemático Charles Sanders Peirce (1839-1914), añade la noción de interpretante al proceso de semiosis. Este es el término que usado Peirce para indicar la interpretación particular del individuo que realiza sobre dicha triada, y que es inherente a la semiosis (Newman, 1997, vol. 3).

La estructura del lenguaje, para Sebeok (1996), es el medio cognoscitivo efectivo para la modelización del mundo, desarrollado para permitir que los humanos representen de manera más eficiente los objetos. El "discurso o la lengua articulada" es una derivación de esta capacidad de modelización.

Para analizar la problemática concerniente a la evolución entre el objeto de conocimiento y la representación, se consideran tres periodos. El primero lo podemos delimitar por el gran dominio que existía de la filosofía sobre ciencia, el segundo por el desarrollo de la lógica matemática y el tercero por la redefinición del objeto y su representación, en función de la existencia de lenguajes especializados dentro de la ciencia.

1. Dominio de la filosofía

Este primer periodo se basó fundamentalmente en el dominio de la filosofía. Se pueden considerar como representantes a René Descartes y Emanuel Kant. René Descartes (1596-1650) establece en su primera parte de su obra *"Discurso del Método"* la idea de conducir

bien la razón y buscar la verdad en las ciencias; en la segunda, señala las reglas principales del método y establece cuatro preceptos que deben ser observados en las ciencias como: la filosofía, la lógica y la matemática (Descartes, 1996) y a continuación se señalan:

a) Sólo puede admitirse como verdadero lo que es evidente. Es decir, no recibir jamás por verdadera cosa alguna que no la reconociese evidentemente como tal; evitar la precipitación y no abarcar en los propios juicios nada más que aquello que se presenta al espíritu tan clara y distante que no tuviese ocasión de ponerlo en duda.

b) Dividir lo complejo en cuantas partes sea posible.

c) Conducir en orden los pensamientos, comenzando por los *objetos* más simples y fáciles de conocer, para ir ascendiendo poco a poco, por grados hasta el conocimiento más complejo, incluso suponiendo un orden entre aquéllos que no se preceden naturalmente los unos a los otros.

d) Investigar el *objeto* de estudio en todos sus detalles y pormenores. Hacer del tema de investigación enumeraciones tan completas y revisiones generales hasta quedar seguro de no omitir nada.

En palabras de Descartes, las largas cadenas de razones, utilizadas por los geómetras para llegar a sus más difíciles demostraciones, le habían permitido imaginar que todas las cosas discernibles por el conocimiento humano están enlazadas de esa misma manera. Por lo cual es necesario comenzar por lo más simple de conocer, asimismo considerar que de todos quienes han buscado la verdad en las ciencias, sólo los matemáticos han podido realizar demostraciones, esto es, algunas razones ciertas y evidentes del conocimiento (Frutos, 1995). Pero no por ello desistió Descartes del propósito de intentar aprender (álgebra y geometría), al notar que sus *objetos* de conocimiento representan objetos y sirven para hacer su conocimiento más fácil.

Descartes llevó su análisis al plano fenomenológico, pues indicó que el análisis de las representaciones se inicia cuando se cuestiona el conocimiento y se toma conciencia de que éste es inseparable de una actividad de representación. Propuso también que toda representación tiene un contenido y está deberá ser examinada bajo dos aspectos: el primero

relativo al objeto representado, (si hay o no correspondencia entre tal y su contenido). El segundo explica: el objeto representado está dado por una "idea" como sujeto de conocimiento (Frutos, 1995).

Emanuel Kant (1722-1804) en el año de 1772, postuló la existencia de un vínculo entre representación y objeto, idea central del análisis del conocimiento. Los "objetos existen", en tanto que son representados en la continua relación de la experiencia, lo cual sólo es posible por la unión de la sensibilidad y del entendimiento.

Decía Kant, la "cosa en sí", sólo es pensada, acaso imaginada, fuera de la experiencia. Resulta ser por ello, una idea contrastante con los objetos existentes, conformados al tenor de las leyes y de los principios del entendimiento. Aceptar la existencia de una "cosa en sí" es un error que proviene de llevar el método propio de las ciencias de la naturaleza (en palabras de Kant, el uso empírico del entendimiento) limitado por las formas *a priori*, a objetos de conocimiento que trascienden, y para los cuales, se echa mano, en verdad de otro método: el metafísico (en pensamiento de Kant, uso trascendental de la razón). El uso especulativo de la razón lleva a forjar supuestos objetos de conocimiento de lo inexistente. Con sagacidad, enlista Kant las cuatro clases de dichos objetos (Larroyo, 1972):

1) Concepto sin objeto
2) Objeto sin concepto
3) Intuición sin objeto
4) Objeto sin objeto.

Kant califica de lógica de la apariencia ilusoria, al equivocado procedimiento de la razón que cree encontrar por mera especulación, la esencia y existencia de dichos entes. Kant los llama ideas en sentido platónico, en cuanto representan abstracciones, por encima de la experiencia (no son reales).

Si la representación sólo contiene la forma en la cual el sujeto está afectado por el objeto es fácil observar cómo le corresponde a la representación un hecho en su causa, es decir; de igual forma se le debe considerar como producto. Kant establece dos aspectos para el análisis de la problemática de la representación. El primero propone no examinar la correspondencia

de la representación con el objeto a partir de su contenido pues no siempre es la noción adecuada. El segundo explica que el sujeto tiene estructuras de pensamiento que lo hacen capaz de generar conocimientos, las cuales también le permiten una organización necesariamente espacial y temporal de toda experiencia posible además de aquellos conceptos relativos al juicio.

2. Desarrollo de la lógica matemática

Este periodo se destaca por el desarrollo de la lógica matemática. Dentro de sus precursores se encuentran Frege, Bolzano y Peano.

Gottlob Frege (1848-1925). Matemático y filósofo alemán, gracias a su primera obra sobre lógica se le conoce como el fundador de esta disciplina, uno de cuyos temas centrales es la fundamentación de la matemática. En su obra *"Escritura de conceptos"* (1879), según los historiadores, da inicio a la era de la lógica. Frege desarrolla los conceptos y métodos fundamentales de la lógica de enunciados y predicados. Aparte de ello, sus aportaciones más importantes son la distinción *sentido-referencia* y así como la de *objeto-función,* además del tratamiento de los conceptos y predicados como funciones. Menciona que a los objetos les corresponde lingüísticamente un nombre (o expresión de objeto) y a la función una expresión. Este recurso le permitió definir un concepto como una función cuyo valor es lo verdadero o lo falso.

Al *objeto* lo llama referencia, mientras que al modo de referirse a él lo denomina sentido. Es decir, los nombres poseen sentido y referencia, también dos expresiones nominales distintas, por ejemplo; el lucero del alba y el lucero de la tarde son dos formas de referirse a lo mismo, tienen idéntico referente (el planeta venus), aunque distinto sentido. Toda expresión nominal ha de tener por lo menos, esto último. Lo mismo sucede con los enunciados: su referencia es un valor de verdad (su sentido la idea contenida), por ejemplo: $conjunto\ B = x\ tal\ que\ x\ contiene$. Frege no tiene problema alguno en dar objetividad al sentido de los nombres sin referente, pues sostiene que los entes matemáticos y lógicos son objetivos, aunque no son reales.

Con Frege la cuestión del *objeto* toma importancia a través del análisis de las representaciones de la lengua y da lugar a la exploración más sistemática, bajo una perspectiva más científica, es decir; el establecimiento de *axiomas.* De hecho, utilizó el principio de aplicabilidad de la lengua natural y de las leyes del funcionamiento de escrituras formales, algebraicas o conceptuales. Con estas ideas la lógica matemática se convirtió en factor de interrogación sobre los fundamentos de la ciencia en cuanto a que ésta se constituye como demostración. La creación de sistemas semióticos específicos se inicia con él, en donde la lengua natural sigue siendo el principal sistema de representación y el discurso en términos de adecuación para las operaciones relativas a los objetos.

Bernard Bolzano (1781-1848) filósofo y matemático checoslovaco, quien centró su preocupación científica en dos aspectos: el primero ético-religioso, por lo cual fue conocido principalmente en su tiempo. El segundo se refiere al *lógico-matemático,* y sus escritos pasaron inadvertidos (Enciclopedia Rialp, 1991). Su obra más notable se llama, *Teoría de la ciencia* publicada en 1837, asimismo su postulado fundamental es la proposición y la verdad en sí misma. La primera se refiere al significado lógico de los objetos, independientemente de ser verdadero o falso. La segunda, al aspecto objetivo sin ninguna relación con el sujeto, es decir, la representación subjetiva o acto del sujeto pensante. Todo nos dice que el conocimiento verdadero hace referencia al conocimiento subjetivo de las representaciones de los objetos. La matemática pura se ocupa de proposiciones y verdades en sí. Tal es la dimensión lógica-objetiva de la experiencia, con validez independiente de las condiciones subjetivas del acto cognoscitivo.

La representación de un objeto y la verdad en cuanto a su existencia, son vistas por Bolzano como un acto independiente al sujeto que las piensa. Para estudiar el problema de la deducción, introduce en la lógica el llamado rigor matemático. Bolzano concibe a la matemática como una ciencia formal *a priori* de los objetos, entonces se cuestiona la independencia del objeto con respecto a la actividad del sujeto, por ende está supeditada a las leyes del pensamiento humano. Él afirma que el acceso a la verdad se hace por medio de la ciencia a la cual sólo se tiene cabida por medio de la *demostración.* Bolzano establece la siguiente definición: “un concepto es objetual si denota un objeto, que subyace; un juicio de existencia es en realidad una proposición que enuncia la objetualidad de un concepto”. El

juicio es el acto mental del sujeto. El enunciado es la expresión lingüística que afirma algo, con el propósito susceptible de ser verdadero o falso.

Giusepe Peano (1858-1932), pensaba que la validez de una demostración o de un razonamiento matemático consistía principalmente en ser convincente que se presentase como evidencia a la mente y se aceptara como válido. Él defendía que el valor de una demostración de un proceso argumentativo, no debía depender del gusto o sentimientos de la persona, sino de la validez universalmente comprobable del argumento.

Para Peano, la lógica matemática era realmente un instrumento cuyo objetivo era dar el rigor y adecuado valor a las argumentaciones del quehacer matemático. El deseo de colocar las argumentaciones de la matemática en un lenguaje riguroso, obligó a Peano a desarrollar un cuerpo de signos para la notación de los razonamientos y las definiciones de objetos. Como ejemplo de la simbolización, sería "la clase de los objetos x tales que pertenecen a (x)", para la indicación de la relación de pertenencia se utiliza hoy en día el símbolo " ∈ " y para la intersección "∩" . Otra notación que representa un objeto aún utilizada es el cuantificador universal, "para toda x, x pertenece a al conjunto A, que se simboliza "∀", así como la representación del conjunto vacío ∅, (Newman, 1997, vol.4).

3. Redefinición (desarrollo de nuevos lenguajes)

En este periodo se presenta una ruptura del lazo entre los objetos y su signo por una parte, y la autonomía del sistema de funcionamiento puramente semiótico por otra. Esto se observa en dominios tan diferentes como la matemática, informática y lingüística. La problemática de la redefinición lógica de la matemática generó tres axiomatizaciones decisivas, (Newman, 1997, vol.5). La de Dedekind (1881), en la aritmética; la de Hilbert para la geometría (1899) y Zermelo para la teoría de conjuntos (1907). La posición teórica del axioma ya no es atribuida a las proposiciones que lo integran de forma separada, por lo cual se debe considerar como un sistema. Este proceso de proposiciones define al *objeto-estructura* (Duval, 1997). Donde la noción de objeto debe observare desde dos aspectos: el primero considera a un sistema (supone la idea de conjunto), el segundo revela un dominio de aplicación donde sus relaciones están determinadas.

Según Kurt Gödel (1906-1978), existe un sistema formal de matemática y lógica. En un sistema formal hay pocos símbolos para representan objetos, así como reglas cuidadosamente definidas. Ejemplo de símbolos utilizados comúnmente pueden mencionarse: $+, -, \times, \div, =, <, etc.$ Siguiendo reglas definidas, los símbolos (objetos representados) se combinan en nuevas formas para llegar a novedosas demostraciones. Los símbolos (representantes de objetos) son poco más que contenedores. La razón del uso de estos símbolos fríos es para asegurar, que las demostraciones son elaboradas sin las equivocaciones de la emoción humana o las posibles implicaciones de la ambigüedad en las palabras. Después de haber realizado una demostración en un sistema formal, las sentencias o números pueden ser substituidos por símbolos, es entonces cuando se conoce que los resultados de la demostración son lógicos y la matemática utiliza un sistema formal. La matemática para Gödel es la ciencia de *entes-reales,* refiriéndose con ello a los objetos que la conforman, aunque no pertenezcan al mundo físico o real.

En este tercer periodo, se da relevancia a la lingüística, a los estudios sobre sistemas de tratamiento que actualmente se pueden implementar por computadora. Pasar de un registro en lengua natural (objeto representado) a un registro de escritura simbólica requiere de tratamientos necesarios para realizar directamente en un registro, los cuales a veces no son transparentes en otro. En el discurso de la lengua natural, la distinción sentido/referencia y de manera más precisa; la referencia a los objetos ya no es una noción fundamental en virtud de que los objetos están representados por signos (lingüístico, figural, gráfico, algebraico y lenguaje formal), esto proporciona la posibilidad de pasar de un registro a otro conservando o no en el mismo objeto las propiedades explicitas de su contenido respectivo.

4. Conclusiones

Un sistema semiótico se refiere al tratamiento de información y permite creaciones de sentido (representaciones) más allá de las vivencias fenomenológicas del sujeto y la experiencia directa con respecto a los objetos.

Uno de los postulados de Kant donde señala la existencia de un concepto sin objeto representa una abstracción, el cual ésta por encima de la experiencia (falto de realidad), fue el antecedente para definir el conjunto vacío (∅) en el álgebra de conjuntos.

Es en las ciencias naturales donde la noción de objeto se presenta de manera real y espontánea, porque parte de objetos físicos, de fenómenos químicos o de la propia biología. En un principio se perciben los objetos mediante los sentidos en estas áreas de conocimiento. En la matemática es donde se crean abstracciones (objetos mentales) que dan sentido y referencia a significados construidos con un lenguaje específico.

Al revisar la historia de la ciencia en su desarrollo, se observa la existencia de dos características muy importantes acerca del conocimiento: la primera se refiere a la necesidad de una mediación externa instrumental y la segunda a su carácter semiótico. Estas dos propiedades determinan las condiciones necesarias de acceso a los objetos. Aquí es necesario recordar el desarrollo del lenguaje natural o por derivación de éste en sistemas de signos y nomenclaturas que construirán los lenguajes científicos. Estos lenguajes son los medios necesarios para la designación de los objetos, así como la posibilidad de tratamientos de diversas formas (dibujos, gráficos o algoritmos). La escritura como la conocemos, es una producción de signos y es la condición necesaria para el desarrollo de sistemas semióticos de representación de objetos. Así los números, como objetos diferentes e independientes de sus objetos, no pudieron ser accesibles más que con la construcción de un sistema de escritura de posición, la etapa del nacimiento del número fue la conquista del sistema de escritura algebraica.

Bibliografía

Descartes, R. (1996). *Discurso del método*. México: Época. Traducción: Lourdes polo garrido.

Duval, R. (1997). *Previo a un análisis de la problemática del objeto: representación, conocimiento y ciencia.* Escuela Francesa. México: Traducción para fines educativos, Departamento de Matemática Educativa CINVESTV-IPN.

Eco, U. (1991). *Tratado de semiótica general*. Barcelona: Lumen.

Enciclopedia Rialp, (1991). *Biografías.* Barcelona: Rialp.

Fermoso, P. (1990). *Teoría de la educación.* México: Trillas.
Frutos, E. (1995). *Traducción y notas de la obra el discurso del método de Rene Descartes.* Madrid: Planeta DeAgostini.
Granger, G. (1995). *Objeto.* En Enciclopedia Universalis, France, S.A. Colegio de Francia. México: Traducción para fines educativos, Departamento de Matemática Educativa CINVESTAV-IPN.
Larroyo, F. (1972). *Estudio introductorio y análisis de la obra la crítica de la razón pura de Emanuel Kant.* México: Porrúa.
Newman, J. (1997). *El mundo de las matemáticas, vol. 3, 4 y 5.* Barcelona: Grijalbo.
Sebeok, T. A. 1996. *Signos: una introducción a la semiótica.* Barcelona: Paidós.

ESTRUCTURACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DEL CAPITAL SOCIAL EN LA CAPACIDAD ORGANIZATIVA DE LOS SISTEMAS AGROALIMENTARIOS LOCALIZADOS

Martha Gomora Serrano[1]

Tirzo Castañeda Martínez[2]

Cosme Rubén Nieto Hernández[3]

Resumen

La capacidad organizativa se sustenta en una estructura endógena y en una construcción de cohesión social de las cuales emergen elementos de intervención y vinculación del capital social para el proceso de acción colectiva. El objetivo analizó el proceso de acción colectiva a partir de elementos de estructuración y construcción del capital social que posibilitan las capacidades organizativas en los SIAL. La base metodológica conjuntó tres propuestas de procedimiento teórico - práctico. La técnica de contenido que permitió definir dimensiones, categorías y variables de análisis para determinar los elementos de estructuración y construcción del capital social. La capacidad organizativa se contextualizó con los procesos de endogeneidad y de cohesión social. La acción social se analizó mediante los procesos de acción colectiva (cooperación, organización, coordinación). El análisis general se llevó a cabo con el programa UCINET 6 for Windows, versión 6.364. Los elementos que estructuran el capital social son inherentes a la dimensión económica e institucional. En el proceso de endogeneidad los vínculos de intervención son mercado e innovación. En el proceso de cohesión social normas y reglas determinan la organización de las interacciones. Se concluye que el desarrollo de capacidades de organización favorece la estructuración y construcción del proceso de acción colectiva y posibilita el cambio de estado de estructural (Hobbessiano) a funcional (Rousseauniano).

Palabras clave: colectividad, endogeneidad, cohesión social, proceso de acción colectiva.

[1]MARDTyTA. Martha Gomora Serrano. Correo:mar_gomora@hotmail.com.
[2]Dr. Tirzo Castañeda Martínez. Correo:tcasma24@yahoo.com.mx.
[3]Dr. Cosme Rubén Nieto Hernández.Correo:rubensote_1@hotmail.com
[1,2,3] Centro Universitario UAEM Tenancingo. Universidad Autónoma del Estado de México.

1. Introducción

La promoción de las producciones tradicionales de base territorial tiene el propósito de posicionar los productos en el mercado local-regional. La promoción precisa de un proceso de activación territorial de los productos tradicionales que significa la transición de un estado estructural o pasivo a un estado funcional o activo, es decir, las acciones de organización de los actores sociales en la consecución de mercado, comercialización y consumo de los productos del territorio. La dinámica organizativa en los Sistemas Agroalimentarios Localizados (SIAL) se fundamenta en acciones colectivas estructurales y funcionales cuyo activo es el capital social.

La acción colectiva estructural es una capacidad de los actores sociales en el proceso de organización cuya operatividad concatena figuras organizacionales particulares: cadenas productivas, asociaciones, cooperativas o redes sociales. La acción colectiva funcional es la expresión de la capacidad estructural para la solución de problemáticas de la producción agroalimentaria –calidad, comercialización, consumo- con la finalidad de posicionarse en el mercado de la distinción. La capacidad funcional se caracteriza por acuerdos deliberados de base organizacional que posibilitan la consecución de distinciones comerciales como las marcas colectivas, indicaciones geográficas o denominaciones de origen.

El capital social es un recurso en la consecución de los intereses individuales y colectivos; un activo socio-institucional de relación en los procesos de interacción de las personas. La interacción recurre al principio de interpretación de los elementos, razones y motivos que construyen y estructuran la relación social para movilizar los recursos específicos territoriales al tiempo que facultan la cooperación, organización y coordinación de la acción colectiva en un entorno y contexto específico. El desarrollo de capacidades organizativas es resultado de los esfuerzos colectivos direccionados por los principios de endogeneidad y cohesión social que posibilitan la construcción y estructuración del capital social. En esta tesitura se plantea

la pregunta que direcciona el trabajo ¿Cuáles son los elementos de estructuración y construcción del capital social y cómo transcienden en la capacidad organizativa endógena y de cohesión social en los Sistemas Agroalimentarios Localizados?

El desarrollo de capacidades organizacionales responde a intereses y objetivos comunes que auspiciados por el principio de reciprocidad, posibilita continuidad y formalización de las interacciones y la funcionalidad de las relaciones sociales. El carácter pragmático del capital social en relación a las capacidades organizativas es el cambio de estado estructural u Hobbessiano-egoísmo o interés individual- al funcional o Roussonianno que se distingue por la participación y la cooperación recíproca. En tal sentido, la endogeneidad se define por la especificidad de los problemas del territorio y la cohesión social remite al consenso de los grupos en torno a un problema común.

2. Desarrollo del tema

El trabajo analiza los elementos de construcción y estructuración del capital social desde la premisa de endogeneidad y de cohesión social que direccionan la capacidad organizativa de vinculación e intervención en los SIAL.

2.1. El proceso de acción colectiva en el desarrollo de las capacidades organizativas

Un sistema productivo funcional requiere de interacciones que puedan formalizarse en un sentido de interés común y variedad de intereses respecto a un proceso de gestión de la acción colectiva que posibilite la capacidad de los grupos para organizarse y manejar recursos comunes. La capacidad organizativa es entonces una especificidad del proceso de gestión de la acción colectiva estructural y funcional en torno a elementos de construcción y estructuración del capital social, que es inherente a la estructura y acción social de las colectividades (Cedeño y Ponce, 2009; Boucher y Salas, 2006; Durston y López, 2006; Requier-Desjardins, 2006).

El proceso de acción colectiva es una construcción social que se estructura con elementos endógenos y de cohesión, proclive al trabajo colectivo para obtener beneficios (Cardona y López, 2001; Gordon, 2005:51).La acción colectiva es consecuente al proceso de desarrollo social y a la capacidad organizacional que es resultado de los esfuerzos y conocimientos

endógenos. Es una elección para interactuar, un proceso de gestión para la consecución de objetivos comunes que se sustenta en las relaciones sociales y los factores externos (Vargas, 2008; Boisier, 1997; Vázquez, 2007). Los factores son externalidades que potencializan los procesos de aprendizaje e innovación en los SIAL (Van der Hammen, 2012).

Las formas de organización son dependientes de la capacidad de los actores sociales para establecer normas y seguir reglas, mientras que las condicionantes son los productos, el territorio y el contexto (Cordero et al., 2003; Cardona y López, 2001). La razón socio-cultural en los Sistemas Agroalimentarios Localizados es el carácter artesanal de los procesos de elaboración. El desafío productivo es la búsqueda constante de calidad de los productos y la autenticidad de las propiedades organolépticas y/o composicionales (*Salas, Boucher, Requier-Desjardins, 2006).Las distintas formas de organización favorecen la competitividad en los SIAL. El capital social es el medio que estructura las interacciones en plataformas de participación y expectativas de intercambio, aún con la adquisición de obligaciones. El accionar colectivo se traduce entonces como la decisión de confiar y esperar reciprocidad* (Forni et al, 2004).

La confianza es una condición que se asocia al contexto familiar y los rasgos compartidos que se producen por la interacción periódica y confieren permanencia en el tiempo a la organización. La confianza como decisión individual de interacción puede ser social y específica, mientras que la organización se basa en la similitud de pensamiento, afinidad, rutinas sociales y las características comunes (Forni et al, 2005; Gordon, 2005). La reciprocidad es un principio sustentado en una suposición que implica beneficios derivados de la confianza social o particular, en un sentido de correspondencia mutua en espacio y tiempo pero que se distingue por la conveniencia, la confianza y la reputación (Herreros, 2002; Forni et al, 2004). La confianza y reciprocidad posibilitan cambios como la transición de la asociatividad al empoderamiento colectivo (Chiappe, 2006).

2.2. La endogeneidad y la cohesión social: componentes estructurales y de construcción del capital social

El desarrollo es un proceso social complejo, sinérgico y sináptico que hace alusión a la consecución de estados temporales y relativos. En este marco de acción, los actores sociales construyen su realidad y las modalidades de interacción. El territorio constituye el medio relacional en el sentido pragmático del desarrollo, representa la base fisiográfica de ciertos recursos específicos y un bagaje de potencialidades que los actores sociales movilizan en la búsqueda de beneficios individuales y colectivos.

En la expectativa de los potenciales naturales, económicos, socioculturales, políticos y productivos del territorio, la endogeneidad emerge como un potencial de las capacidades de los actores sociales. Boisier (2010) menciona cuatro planos que determinan la intervención de la endogeneidad en un sistema territorial: 1) el político que posibilita a los actores sociales la toma de decisiones para el diseño, ejecución y negociación de políticas públicas. Es en esencia una capacidad para el crecimiento económico y el desarrollo. 2) el económico que alude al excedente generado en un territorio, excedente empleado en la reinversión para la sostenibilidad temporal del crecimiento económico. 3) el científico y tecnológico que refiere una capacidad de adaptación y generación de impulsos tecnológicos de cambio e innovaciones en el sistema territorial. 4) el cultural, un plano que adquiere relevancia al manifestarse como guía de conducta e identidad.

De igual manera, el desarrollo de las capacidades organizativas se sustenta en elementos de cohesión social, entendida como el grado de consenso de los grupos en relación a un problema común. En este sentido, la solución de problemas recurre a la solidaridad orgánica, es decir, los vínculos que establecen las personas y que generan inclusión así como obligaciones que moderan el individualismo y su dependencia en sociedad (CEPAL, 2007:16). Los vínculos que establecen las personas en grupos se basan en similitudes territoriales de capital social que se expresan en formas organizacionales (Echeverri et al., 2011; Forni et al, 2004).

Los principios de la organización que sustentan el desarrollo de las capacidades son la confianza, la reciprocidad y la solidaridad que permiten compartir problemáticas de la actividad común, el planteamiento de objetivos, el acceso a información y el uso equitativo de recursos. La transgresión de principios se regula por reglas, normas y sanciones que facultan relaciones sociales duraderas (Forni et al, 2004:6; Gordon, 2005:46). Aunque los

principios de la cohesión social se fortalecen por la proximidad que posibilita implementar normativas y la participación colectiva de los actores sociales (Cordero et al., 2003; Cardona y López, 2001:13).

Los vínculos sociales son producto de las interacciones y se constatan cuatro tipos de vínculos de acuerdo al capital social (Durston y López, 2006; Forni et al., 2004:6). 1) Los de vínculo que se establecen por los rasgos de coincidencia y su conexión respecto a la confianza, respeto o compañerismo, 2) de nexo, donde las personas se conjuntan por puntos de coincidencia heredados o creados pero que son resultado de un contacto frecuente, 3) de aproximación o puente que son los vínculos que permiten conectar a los individuos con grupos distintos, 4) de escalera que fomentan el liderazgo y empoderamiento.

3. Metodología

La base metodológica se llevó a cabo en tres fases y su desarrollo se realizó mediante tres propuestas de procedimiento teórico- práctico.1.- El análisis de contenido es una técnica que permitió definir las categorías de estudio a partir de una unidad de análisis (Cáceres, 2003:69).Se analizaron los informes finales de cuatro casos de estudio sobre Sistemas Agroalimentarios Localizados de los cuales se obtuvo la abstracción del contenido por medio de dimensiones, categorías y variables de análisis. Se analizó el SIAL quesero de Cajamarca, Perú (Boucher, 2003); el SIAL quesero de Salinas, Ecuador (Bravo, 2003); el SIAL de producción de bocadillos de guayaba en las Provincias de Vélez y Ricaurte, Colombia (Rodríguez y Rangel, 2003); el SIAL de producción de pan tradicional en San Miguel Tecomatlán, Estado de México (López, 2011).En esta fase se obtuvieron los elementos estructurales de la capacidad organizativa y los elementos de construcción del capital social, ambos evaluados con medidas de centralidad (Molina, Quiroga, Martí, Maya y De Federico, 2006).

Cuadro 1. Niveles, características y efectos de la estructuración del capital social.

Nivel de análisis	Característica de relación	Variable
Grado nodal	Número de conexiones directas	Cuantificación e influencia

Grado intermediación	Elemento puente	Elementos aislados
Grado cercanía	Cualidad de la conexión	Proximidad
Subgrupo completo	Conexiones completas	Elementos
N-Clique	Conexión con elementos principales	Elementos prioritarios de participación
N-Clan	Pertenencia de algún elemento por su relación (calidad) con los componentes principales	Número de relaciones existentes y número de elementos aislados
K-Plex	Relación entre elementos que pertenecen a cada subgrupo	Relación con elementos principales

Fuente: elaboración propia con datos de Velázquez y Norman, 2005.

2.- En una segunda fase se analizó la construcción endógena del capital social mediante el potencial de endogeneidad (Boisier, 2010) que en estricto son capacidades de intervención, los elementos a partir de los cuales se puede intervenir en el proceso de acción colectiva. El Cuadro 2 muestra los criterios de intervención en el proceso endógeno y los efectos de la intervención.

Cuadro 2. Criterios y características de la evaluación del potencial endógeno.

Criterios	Características
Político	Interacción social y participación con organismos.
Económico	Desarrollo de capacidades para reinvertir excedentes económicos.
Científico y tecnológico	Desarrollo de capacidades para emplear conocimiento en la adaptación, generación de tecnología e innovaciones.
Cultural	Guía conductual de acuerdo a características específicas del territorio.

Fuente: elaboración propia con datos de Boisier, 2010.

3.- El análisis de la cohesión social se orientó hacia las formas organizativas de los SIAL que precisan de procesos de interacción: asociaciones, cadenas productivas y redes socio-productivas. En este caso se evaluaron los elementos de construcción del capital social, se generaron atributos por cada elemento y se calificaron de acuerdo a los vínculos de pertenencia de grupo: nexo, vínculo, puente y escalera (Cuadro 3).

Cuadro 3. Criterios de evaluación de la cohesión socio-productiva e institucional.

Tipo de relación social	Pertenencia de grupo	Características del vínculo	Efecto
Estrechas	Nexo	Heredados o creados	Relación directa entre elementos.
Medianamente estrechas	Vínculo	Adquiridos	Vínculos de proximidad entre elementos.
Asimétricas	Puente	Interacción limitada Diferencias en recursos	Conexión asimétrica entre elementos.
Asimétricas	Escalera	Liderazgo y empoderamiento	Vínculos entre instituciones.

Fuente: elaboración propia con datos de Forni et al., 2004; Durston y López, 2006.

El análisis de los elementos de endogeneidad y cohesión social se realizó con el programa UCINET 6 for Windows, versión 6.364 (Borgatti; Everett y Freeman, 2002).

4. Resultados

Los elementos que estructuran el capital social se agruparon en cuatro dimensiones: territorial, socio-productiva, económica e institucional y cada dimensión agrupó categorías específicas de estructuración-acción social que representan cualidades explicativas respecto a la dimensión. Para cada categoría se especificaron variables de análisis. Las dimensiones, categorías y variables permitieron analizar, interpretar y describir los casos SIAL en términos de la construcción (cohesión social) y estructuración (endogeneidad) del capital social.

Cuadro 1. Elementos estructurales del capital social por jerarquías.

Fuente: elaboración propia con información de los casos de estudioSIAL.

En el proceso de estructuración de la endogeneidad y la construcción de cohesión social, el desarrollo de las capacidades organizativas se sustenta en la transmisión de un saber-hacer particular, la innovación, solidaridad, competitividad e institucionalidad (normas y reglas) que son la base de las acciones colectivas que generan cambios en lo socioeconómico, productivo e institucional de los SIAL.

Los elementos de estructuración del capital social en los SIAL.

El análisis de la dimensión territorial permitió constatar que los productos tradicionales en los SIAL simbolizan el arraigo con el territorio y confieren una identidad de patrimonio. Los

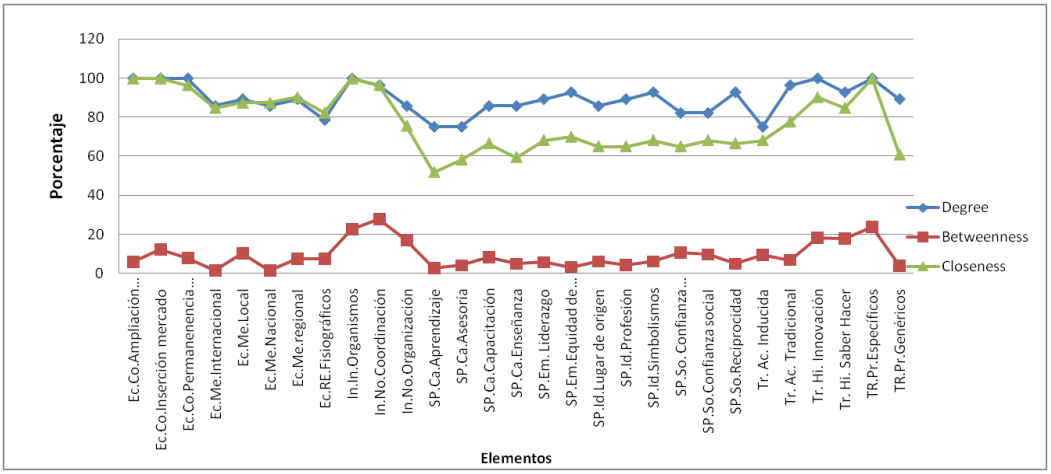
productos agroalimentarios son comercializados mediante la plusvalía del saber-hacer y la valoración de su historia. La dimensión socio-productiva se caracterizó por algunas capacidades o habilidades sociales para movilizar la solidaridad, un recurso que fortalece la organización, el empoderamiento y la gestión institucional. En esta dimensión la identidad se instituye como factor principal de la organización y de vinculación con los recursos naturales que constituyen bases memoriales en la forma de habitar el territorio, mientras que las referencias sociales confieren el sentido al tipo de relación social.

La dimensión económica se distinguió por el tipo de mercado cuya competitividad (acceso, permanencia o ampliación) está relacionada con la especificidad de recursos fisiográficos (suelos, clima, altitud, cercanía) y la gestión para insertarse en otras escalas de mercado. La dimensión institucional encuentra su razón de ser en la implementación de reglas y normas formales e informales (costumbres y percepciones), necesarias en la interacción social para concretar la participación, coordinación y organización de actores socioeconómicos.

La Gráfica 1 muestra los elementos que estructuran el capital social, analizados con tres medidas de centralidad de las redes sociales. La densidad de los elementos relacionados está delimitada por el número y calidad de los vínculos o nodos, especificados por los cortes en la estructura general, establecidos como medidas de centralidad. La cantidad de conexiones presupone la exposición directa de los elementos con los cuales es necesario vincularse para responder a un entorno.

La evaluación de las interacciones de los elementos que estructuran el capital social se llevo a cabo con tres tipos de análisis para redes sociales (degree, betweenness y closeness). De acuerdo con cada medida de centralidad se muestran las limitaciones y oportunidades de interacción. Las medidas de centralidad indican la posición de los nodos en el interior de la red y la estructura de la red de elementos. Es decir, los elementos que se conectan y son importantes para responder a los cambios de entorno y que favorecen las oportunidades de organización y el desarrollo de capacidades.

Gráfico 1. Medidas de centralidad por dimensión, categorías y variables de análisis.



Fuente: elaboración propia con datos de los casos de estudio SIAL.

El grado nodal (degree) indica el número de lazos directos entre elementos. En este caso, la interrelación importante es entre los elementos de competitividad, innovación, recursos específicos y organismos (instituciones). La practicidad de estos elementos es que permiten la circulación de información entre actores sociales y constituyen una oportunidad para influir en los elementos. El grado de intermediación (betweenness) mostró a la dimensión institucional como el elemento puente entre elementos del mismo grupo y que no tienen relación con otro grupo de elementos. Lo anterior indica que la interacción se debe regular con normas y reglas establecidas por las instituciones coadyuvantes. Su importancia radica en la conexión o vinculación al interior de un grupo colectivo ya que si la relación es débil o inexistente, el asilamiento del grupo es una debilidad para enfrentar el contexto.

El grado de cercanía (closeness) es la cercanía entre la dimensión institucional, económica y el territorio. Esta relación entre elementos sucede por los recursos específicos, la competitividad que busca el acceso o ampliación del mercado y por los organismos coadyuvantes. La cercanía entre ellos indica una mayor capacidad para ligarse al resto de los elementos estructurales del capital social. El vínculo con los organismos indica la probabilidad de movilizar los demás elementos de endogeneidad y cohesión social.

Los elementos de la cohesión social en los SIAL.

Los elementos del capital social son la base de la intervención endógena y de vinculación en la cohesión social. Estos elementos coadyuvan la participación socio-institucional, la cooperación y la coordinación. Por ejemplo, la participación en los SIAL de Cajamarca y Salinas, Ecuador tiene implicaciones en la gestión de las relaciones con las instituciones gubernamentales, no gubernamentales, fundaciones, agencias externas y Secretarías. Las normas y reglas implícitas facultan la cooperación, organización y coordinación interna de las colectividades, mientras que las explícitas constituyen los activos socio-institucionales de la interacción de los actores sociales para la consecución de marcas colectivas, indicaciones geográficas o denominaciones de origen.

La confianza es inherente al principio de reciprocidad, el principal vehículo de las relaciones sociales en una expectativa de corto, mediano y largo plazo que limita las conductas oportunistas. La reciprocidad es un principio y un valor presente en los SIAL de Salinas, Ecuador y Cajamarca, donde la cercanía de los actores sociales estimula el contacto frecuente y el establecimiento de obligaciones. Las normas y reglas internas, implícitas y explícitas, garantiza la sanción de conductas oportunistas. En Salinas, Ecuador, el modelo de trabajo comunitario es el eje de organización de los actores sociales, la implementación de talleres, el acceso a cursos, capacitación y asesoría, una forma también de transitar de la asociatividad al empoderamiento.

En los casos de estudio, la pertenencia a grupos de trabajo confiere un marco de referencia y un contexto institucional que brinda la posibilidad de desarrollo –por la movilización de sus recursos territoriales- y beneficios. En San Miguel Tecomatlán, localidad del municipio de Tenancingo, Estado de México, los actores sociales dirigen sus iniciativas y acciones para la obtención de precios, materia prima, préstamos de equipos e intercambios de productos, además de la obtención de financiamientos institucionales, aunque las iniciativas y acciones para innovar en el producto han modificado las características organolépticas.

La organización de los actores sociales detenta capacidades que propician innovaciones en empaque, elaboración de los productos y mejoras en las estrategias de venta. Las acciones colectivas basan su organización en el interés de la calidad de los productos y la gestión socio-institucional. Se constatan acciones de solidaridad, de asociación, de capacitación, de mercado, comercialización y participación en proyectos productivos. Aunque el interés

común de una colectividad no basta para que se desarrolle una acción colectiva, tal es el caso de Vélez y Ricaurte en Colombia y de Tecomatlán, Estado de México, cuyo principal interés es la permanencia en el mercado, existe organización para conseguir subsidios pero el sentido de cooperación desaparece cuando termina la gestión.

Los elementos estructurales del capital social (endógenos) se sustentan en la capacitación de los actores sociales. En los SIAL de Cajamarca y Salinas, Ecuador, la capacitación en la gestión ha facilitado la organización y ha contribuido en el desarrollo de habilidades colectivas que se reflejan en la producción y comercialización. El saber-hacer es también un elemento que favorece la asociatividad y las estrategias de comercialización. La proximidad profesional en algunos casos refuerza el interés en la perennidad de la actividad agroalimentaria y la independencia laboral.

Los vínculos son creados y la intervención precisa de la organización. Por ejemplo, el saber-hacer del queso en Salinas, Ecuador se relaciona con vínculos creados, la producción de queso fue inducida a partir de proyectos de desarrollo. La continuidad se cimenta en las relaciones de solidaridad. El interés en la producción de pan en el SIAL de Tecomatlán se relaciona con la venta de productos artesanales para obtener ingresos y la continuidad del negocio de padres e hijos. La asociatividad es una iniciativa de gestión de relaciones sociales que posibilita los préstamos de equipo y el intercambio de información, aún con la existencia de asimetrías y competencia interna.

Las relaciones sociales propician procesos de identidad con los productos específicos del territorio y la identidad instituye bases en las estrategias de activación territorial. No significa que no permanezcan las problemáticas en los SIAL o persistan los intereses antagónicos (estado hobbessiano), pero el desarrollo de las capacidades organizativas en torno al capital social posibilita la acción colectiva estructural y funcional que persigue el bienestar social y económico.

5. Conclusiones

Las concentraciones de Agroindustrias Rurales que conforman Sistemas Agroalimentarios Localizados (SIAL) detentan elementos de estructuración y construcción del capital social

que posibilitan las ventajas comparativas y competitivas. Los SIAL fueron la unidad de análisis en este trabajo (SIAL), una de sus fortalezas radica en los recursos específicos del territorio que pueden ser sujetos a procesos de activación para la consecución de ventajas competitivas, aunque la presencia de recursos específicos no garantiza la respuesta a un entorno cambiante y disímil.

Los elementos de construcción y estructuración del capital social desde la premisa de endogeneidad y de cohesión social direccionan la capacidad organizativa de vinculación e intervención en los SIAL, en otras palabras, los elementos que intervienen en la coordinación, organización y cooperación de la acción colectiva. El proceso de desarrollo de capacidades pondera los cambios de estados en los sistemas productivos, en su transición de una estructura sujeta a intereses individuales de coordinación a una estructura funcional con intereses recíprocos y objetivos colectivos.

Las medidas de centralidad ponderaron una red simétrica de elementos que construyen y estructural el capital social en los SIAL, elementos de endogeneidad que favorecen la vinculación de los actores sociales en el desarrollo de capacidades de organización y elementos de cohesión social que permiten determinar la posible intervención en la organización para concretar metas de comercialización, mercado, promoción o consumo. Los elementos se interrelacionan de diferentes maneras por la interacción de los actores sociales, las probabilidades de interrelación son numerosas, pero la cantidad de ocurrencia no es tan relevante en comparación con la calidad en la interrelación de los elementos. Por ejemplo, los actores sociales que cooperan pueden interactuar con actores que no cooperan, la explicación es que los actores que cooperan confiarán en los actores que se encuentran cercanos aún si no cooperan.

La asociatividad enfrenta diversas problemáticas endógenas de comportamiento, de coordinación y de control socio-institucional. Por ejemplo, las reglas y normas constituyen un capital social que es creado y que estructura la interacción, mientras que el desarrollo de capacidades posibilita el cambio de estados estructurales a los funcionales. No significa que el capital social de solución a todas las problemáticas en los SIAL o que no persistan los intereses antagónicos (estado hobbessiano) pero el desarrollo de capacidades organizativas en torno al capital social posibilita la acción colectiva estructural y funcional en la consecución del bienestar social y económico.

6. Bibliografía

Boucher, F. y Salas C., I. 2006. Los desafíos de la agroindustria rural frente a la globalización. pp. 31-54. In: Boucher, F.; Muchnik, J.; Requier-Desjardins, D.; Álvarez M., A.; Cervantes E., F.; Espinoza O., A. (eds). Agroindustria Rural y Territorio. Tomo I. UAEM. Toluca, México. 439 p.

Cedeño S., R. y M. Ponce G. 2009. Organización e integración empresarial de productores Rurales. Estudios Agrarios. Procuraduría Agraria.

Chiappe Hernández, Martha. Un camino colectivo de mujeres rurales hacia el desarrollo: la asociación de mujeres rurales del Uruguay (AMRU). Agricultura, Sociedad y Desarrollo. Vol. 3. No. 1. pp. 57-75.

Durston, Jhon y López, Eduardo. 2006. Capital social y gestión participativa en la cuenca de Pátzcuaro. Revista de la CEPAL. No. 90. pp. 105-119.

Requier-Desjardins, D. 2006. Agroindustria rural, acción colectiva y SIALES: ¿desarrollo o lucha contra la pobreza? pp. 3-29. En: Boucher, F.; Muchnik, J.; Requier-Desjardins, D.; Álvarez M., A.; Cervantes E., F.; Espinoza O., A. (des). Agroindustria Rural y Territorio. Tomo I. UAEM. Toluca, México. 439 p.

Ina Salas Casasola, François Boucher, Denis Requier-Desjardins, 2006. Agroindustria rural y liberalización comercial agrícola: el rol de los sistemas agroalimentarios localizados. Agroalimentaria. Volumen XII. Número 22. Pp. 29-40.

MEJORAS EN EL PROCEDIMIENTO DE MENSAJERIA PERSONAL Y MEDIANTE VALIJA EN MESA DE CONTROL DE TIENDAS GARCES S.A. DE C.V.

Autores:
M. en C.E. María del Pilar Azamar Vilchis
M. en D.F. Armando Rubio Ramírez
M. en C.L.V. Joel Pérez Madrid

INTRODUCCIÓN

En Tiendas Garcés se ha identificado como área de oportunidad el mejorar el sistema de comunicación interna, en particular, en la mesa de control y valija, ya que últimamente se han presentado conflictos por la deficiente comunicación que se da entre el personal de las diferentes sucursales.

Tiendas Garcés al igual que otras empresas buscan formalizar sus procesos de comunicación, con el objetivo principal de lograr una política efectiva; en ocasiones pierden de vista la verdadera esencia de la comunicación, provocando la comunicación informal, sin lograr que ésta se realice de manera estructurada.

La finalidad de este trabajo busca resaltar la importancia de la comunicación en

"Tiendas Garcés S.A. DE C.V.", al conocer las causas por las que mesa de control no está cumpliendo su objetivo como medio de comunicación interna, que es mejorar la gestión de los asuntos y la comunicación optimizando tiempo y recursos; de esta manera demostrar que este tipo de comunicación es un instrumento indispensable para mejorar el proceso de mensajería, con el propósito de apoyar a las áreas que integran la empresa en el cumplimiento de sus actividades.

La Recolección y análisis de datos de este estudio se realizó en mesa de control y valija para conocer ¿Qué tan eficaz es su comunicación? Mediante el análisis de cada una de las etapas y personas que intervienen en él. El procedimiento que se consideró para este estudio se compone de la siguiente manera:

1.- Un diagnóstico integral, que permitió indagar aspectos de la organización en cuanto a: Su estructura y comunicación.

2.- La primera fase del trabajo de campo se realizó mediante el método empírico la cual consistió en la observación de cómo se realiza el procedimiento de mensajería.

3.- Una encuesta realizada a directores de área, gerentes de sucursal, ejecutivos de cuenta, analistas y auxiliares, que permitió tener una muestra general de todos los empleados.

El objetivo de este trabajo fue consolidar una estructura formal en los procesos de comunicación de la organización, donde se utilizó un instrumento vital para el fortalecimiento de la cultura organizacional y para el establecimiento de estrategias que mejorarán los aspectos débiles de la cultura.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comunicación se ha convertido en una herramienta indispensable, a la hora de realizar cualquier actividad. Esto se puede reflejar en las empresas, que con el trascurso del tiempo necesitan procesos de comunicación formales y organizados, para contribuir con los objetivos de una organización.

En el caso de Tiendas Garcés S.A. DE C.V., el problema es que los procesos de comunicación de la organización tienen deficiencias. El propósito de este trabajo es demostrar la importancia que tiene la función de la comunicación interna, y mejorarla, por medio de la formulación de un plan estratégico que contribuya a elevar el control de información en mesa de control.

2.1 Objetivo del estudio

El propósito de esta investigación es conocer las causas que provocan la ineficiencia de la comunicación vía valija y por mensajeros en el área de mesa de control

2.2 Preguntas de investigación

1.- ¿Cuáles son las causas por las que mesa de control no está cumpliendo su objetivo como medio de comunicación interna?

2.- ¿Cuáles son las causas del incumplimiento de especificaciones que existen en la organización?

3.- ¿Qué mejoras se necesitan implementar en mesa de control para optimizar su función?

2.3 Justificación del estudio

Súper Kompras- se creó en el año de 1940 en Tenancingo, Estado de México cuando una familia abre un sencillo puesto de frutas y verduras, atendiéndolo siempre con gran dedicación, ganas de servir, esfuerzo, buen trato y honestidad. Al poco tiempo, y superando adversidades, se les presentó la oportunidad de adquirir una pequeña miscelánea. Pero esto les parecía un sueño imposible de lograr. Sin embargo, los pequeños ahorros más un préstamo, ¡lo hicieron posible, y así es como en 1947 inicia su gran aventura! En el año 1975 abrieron la primera tienda en Toluca, más adelante en 1986 nace "Súper Kompras", y posteriormente, ese sueño crece al crear también Surtí-Tienda y Acrópolis.

La corporación de Súper Kompras se encuentra localizada en: Paseo Tollocan Ote. 312 Valle Verde. C.P.50140.

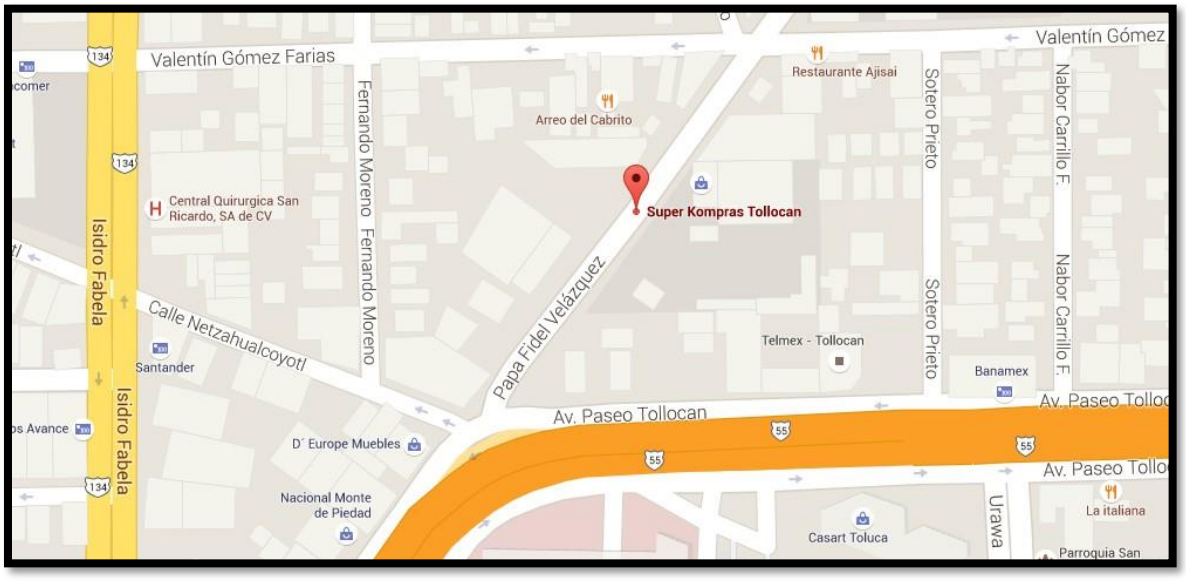


Ilustración 1. Ubicación de la empresa. Fuente: googlemaps, com Y tiene 3 objetivos principales, los cuales son:

1.- Satisfacer a nuestros clientes: abasteciéndoles de productos y servicios de compra y uso frecuente, con amabilidad, precios justos, practicidad, surtido diferente, promociones creativas y máxima frescura.

2.- Obtener utilidades: Haciendo buen uso de nuestros recursos, optimizando el margen, reduciendo gastos y mermas.

3.- Contribuir al desarrollo integral: De nuestra empresa, nuestra gente, nuestros clientes, nuestros proveedores y nuestro país.

Súper Kompras es una empresa en crecimiento que debe de estar en constante mejoramiento para poder seguir creciendo y lograr un posicionamiento en el mercado con respecto a la competencia existente y cada día mejoran, es por eso que las mejoras en sus procesos y sus procedimientos son de gran importancia, para poder obtener beneficios como los que a continuación se mencionan y que tienen un único fin y es optimizar los recursos con los que cuenta la empresa, multiplicarlo y aprovecharlos al máximo.

1. Reducción de costos
2. Permite eliminar procesos repetitivos
3. Disminuye tiempos

4. Disminuye esfuerzo humano

La comunicación interviene directamente en todos los procesos humanos y en Tiendas Garcés S.A. DE C.V. no es la excepción por lo cual se debe cuidar mucho este aspecto ya que se ha convertido, en el origen de cualquier proceso que implique la interacción de dos o más individuos. Esto ha traspasado las barreras de la concepción de la comunicación, al punto de que la mayoría de las organizaciones se ven en la necesidad de crear un departamento para la organización de sus procesos. Esto ha ocurrido en Tiendas Garcés S.A. DE C.V., y se ha incorporado un área denominada "mesa de control" que es una solución diseñada para las empresas que desean aumentar y mejorar su desempeño, ya que mejora la gestión de los asuntos y la comunicación optimizando tiempo y recursos. Pero dicha área ha presentado deficiencias en cuanto a comunicación interna provocando el incumplimiento de su principal objetivo que es: optimizar la comunicación interna; afectando de esta manera las áreas involucradas que atiende, causando una serie de conflictos entre las sucursales de Súper Kompras y las áreas administrativas de dicha empresa, principalmente Finanzas ya que la información llega fuera de tiempo o llega incompleta y desordenada. Esta situación desencadena problemas mayores y que pasan de ser internos a externos, por ejemplo, la subárea "cuentas por pagar" necesita la relación de las facturas de productos que ingresaron a cada una de las tiendas, para poder pagar a cada proveedor lo correspondiente, pero las tiendas no mandan dichas relaciones en el tiempo establecido y no cumplen con las especificaciones de entrega por parte de mesa de control.

Así como la situación antes planteada existe más, por lo cual se necesita estudiar la comunicación interna para saber las causas del incumplimiento de especificaciones y la comunicación deficiente e incierta que existen en la organización y encontrar una solución eficaz a este grave problema.

ANÁLISIS SITUACIONAL DE MESA DE CONTROL	
Fortalezas	**Debilidades**
• Los colaboradores que intervienen en la mesa de control no requieren una capacitación prolongada ya que utilizan procedimientos repetitivos. • Ayuda a aumentar la eficiencia de los procesos. • Mejora la gestión de los asuntos. • Tiene contacto con todas las áreas y tiendas. • Cuenta con un área propia de trabajo	• Existe una comunicación deficiente entre los colaboradores que intervienen. • La mesa de control no cuenta con políticas o no se han dado a conocer. • No cuenta con procedimientos formal o se desconocen. • No se mandan los formatos requeridos para los procesos. • Los formatos no cuentan con los datos necesarios para eficientar
	El proceso Las herramientas no están en condiciones óptimas.
Oportunidades	**Amenazas**

❖ Se pueden establecer métricas que permitan la visualización de la incorrecta o incorrecta forma de trabajo y así generar mejoras. ❖ Mejorar los formatos. ❖ Invertir reingeniería al proceso ❖ Redefinir las personas que intervienen y sus responsabilidades ❖ Mejorar el mobiliario con que se cuenta.	Mala actitud de trabajo por parte de quienes intervienen en el proceso

2. PLAN DE ACCIÓN

2.1 Justificación

Luego de haber realizado el diagnóstico y el trabajo de campo en Tiendas Garcés S.A. DE C.V, referente a temas de comunicación, se ha optado por proponer un plan estratégico de comunicación, que ayude a fortalecer las comunicaciones internas de la organización, esto debido a que se ha detectado una mala funcionalidad en el proceso y los resultados obtenidos no han sido los óptimos, por esta situación a continuación se presentan varios aspectos que permiten tener un mayor control y aumentar la eficiencia del proceso; por ejemplo, las personas que participan en el proceso y cuál es su responsabilidad dentro del proceso de mensajería ya sea por valija o mensajero y así no haya dudas de responsabilidad en caso de conflicto, también se presenta un diagrama de proceso que presenta la secuencia de las actividades incluidas en el proceso no dejando lugar a dudas de que paso sigue o quien es el responsable de la siguiente actividad, de igual manera se presentan políticas para el área de mensajería que permitan un ambiente agradable de trabajo, y se propone una mejora en el mobiliario incluyendo herramientas necesarias para mesa de control, además de una serie de requisitos que se necesitan para hacer uso del servicio de mensajería por mesa de control.

Se pretende implementar una mejora continua en el procedimiento que se realiza en mesa de control, lo cual beneficiara a los colaboradores al invertir menor tiempo y esfuerzo humano.

3.2 Delimitación

Con el presente proyecto se pretende dar una propuesta de mejora para el área de mesa de control en el proceso de mensajería que se lleva a cabo dentro de la organización Tiendas Garcés S. A. DE C.V. entre las diferentes tiendas y el área administrativa.

El periodo de tiempo que se tiene establecido para la investigación, análisis y la creación de la propuesta de mejora son cuatro meses.

Cabe hacer mención que la duración de vida de la propuesta que se pretende realizar para dar solución a la problemática presentada es a corto plazo, ya que debe de existir una mejora continua en los procesos administrativos de la empresa para optimizar los recursos con que se cuentan, tales como son: el tiempo, dinero y aumentar la productividad de los colaboradores y por ende de la organización en general

3.3 Propuesta de solución del problema o de mejora

Para dar una mejora al servicio de mensajería por mesa de control mediante valija y mensajeros y aumentar la eficacia y eficiencia de la comunicación dentro de Tiendas Garcés S. A. DE C.V se proponen los siguientes aspectos.

- **Personas que intervienen**

En primer lugar se propone establecer quienes son las personas que intervienen dentro del proceso de mensajería por valija y mensajeros para definir quiénes son y su área de responsabilidad y de este modo facilitar la identificación de un mal funcionamiento y no caer en conflictos de responsabilidades y sancionar de manera equivocada.

1.- Auxiliar contable/ responsable de tienda

1. Realizar el armado de paquetes

Realiza el armado de los paquetes por separado que se envía a las diferentes áreas de oficina, cada uno de este debe de ir cerrado y rotulado con el nombre a quien va dirigido y su área de trabajo

2. - Auxiliar contable/responsable de tienda

2. Relacionar los paquetes en formato

Imprime el formato "RELACION DE MENSAJERIA" y relaciona todos los paquetes por enviar a oficinas, en original/copia y firmado. Esto se debe ir dentro de la valija.

3.- Auxiliar contable/responsable de tienda

3. Llenar el formato "VALE DE CAJA/SALIDA"

Llena el formato "VALE DE CAJA/SALIDA" para relacionar la valija que entrega.

4.- Auxiliar contable/responsable de tienda

4. Realizar la entrega de valija

Una vez que se termine la descarga del transporte de cedis, entrega la valija cerrada al transportista con toda la documentación para enviar a oficinas junto con el VALE DE CAJA/SALIDA

5.- Transportista

5. Recibir valija cerrada y firmar vale de caja

El transportista recibe y verifica que la valija esta cerrada, si es así firma y sella el formato "VALE DE CAJA/SALIDA" haciéndose responsable de la misma (una copia se queda en la tienda y la otra para el transportista).

NOTA: Por ningún motivo el transportista debe negarse a recibir la valija, en caso de no llevársela deberá reportarse al área de finanzas con el responsable de esa de control.

6.- Transportista

6. Realizar la entrega de valijas al área de embarques en cedis

Entrega de los formatos “VALE DE CAJA/SALIDA” por las valijas recolectadas de cada una de las tiendas asignadas en su ruta al área de embarques en Cedis.

7.- Embarques

7. Recibir valijas

Recibe los vales VALE DE CAJA/SALIDA que envió cada una de las tiendas y las valijas entregadas por cada transportista, que estén cerradas y alteraciones que pongan en duda la seguridad de la documentación y paquetes que estén dentro de ella.

8.- Embarques

8. Elaborar nuevo formato relacionado las valijas

Elabora un nuevo formato VALE DE CAJA/SALIDA detallando todas las valijas de tiendas para entregar al transportista.

9.- Transportista

9. Recibir y llevar todas las valijas a tienda 20

Recibe y verifica que sea el número correcto de valijas y además que todas las valijas estén cerradas para que puedan ser llevadas a la Tienda 20.

10.- Transportista

10. Dar aviso al responsable de recibo

Una vez que el transportista llega a las instalaciones de la Tienda 20 dará aviso al responsable del área de recibo.

11.- Responsable de recibo de tienda 20

11. Dar aviso al responsable de mesa de control

Avisa al responsable de mesa de control para que han llegado las valijas y las reciba.

12.- Transportista

12. Hacer entrega de valijas al responsable de mesa de control

Entrega todas las valijas y el formato VALE DE CAJA/SALIDA donde están detalladas las tiendas que entregaron valija.

13.- Responsable de mesa de control.

13. Recibir y verificar las valijas entregadas

Recibe las valijas de Tiendas por el transportista y verifica en el formato que sea el número de valijas correctas y de las tiendas correspondientes y al mismo tiempo que estén perfectamente cerrados.

14.- Responsable de mesa de control.

14. Abrir cada una de las valijas y validar documentación con formato dentro de la valija

Valida que los documentos coincidan con el total de los paquetes relacionados en el formato "RELACION DE MENSAJERIA", de cada una de las valijas recibidas (de cada tienda).

15.- Responsable de mesa de control

15. Verificar los paquetes del formato para ser entregados

Verifica que todos los paquetes estén cerrados y verifica que sea el numero correcto de paquetes que están relacionados en el formato "RELACION DE
MENSAJERIA" de cada tienda coincida para quien va dirigido y procede a separarlos para entregarlos a las diferentes áreas de oficinas.

16.- Responsable de mesa de control

16. Realizar relación de los paquetes que se envían a tiendas.

Relaciona los paquetes recolectados del área administrativa y que se enviaran para cada una de las tiendas y los coloca dentro de la valija que corresponda.

17.- Responsable de la mesa de control

17. Elaborar el formato VALE DE CAJA/SALIDA para la salida de valijas

Elabora el formato VALE DE CAJA/SALIDA donde registra cada valija que entrega al transportista solicitando firma y sello teniendo que ser el mismo transportista enviado por el Cedis (una copia se queda para el responsable de mesa de control y la otra para el transportista)

18.- Transportista

18. Llevar las valijas a embarques en Cedis

Recibe las valijas por parte del encargado de mesa de control y las transporta hasta el CEDIS; ahí entrega las valijas nuevamente al área de embarques, para que ellos entreguen al día siguiente a las Tiendas las valijas que fueron enviadas al responsable de mesa de control.

3.4 Resultados

Los resultados que se obtendrían desde la implantación de la presente propuesta de mejora serian notables desde el primer día de funcionamiento, ya que se formalizarían las actividades de entrega y recibo que complementan el procedimiento de mensajería, y con esto se tomaría más seriedad en el asunto por parte de los participantes, redefiniendo las responsabilidades que cada uno de ellos tiene en esta área, por lo cual tendrían un mayor grado de responsabilidad, sabiendo que se les llamaría la atención en caso de no realizar las actividades que les han sido asignadas.

Además se aumentaría la eficacia y eficiencia del servicio, al momento que se formaliza el proceso y se tiene un diagrama de flujo que permite conocer detalladamente el procedimiento que debe seguirse, con esta mejora también se estaría optimizando el tiempo, el cual es uno de los recursos más valiosos hoy en día para cualquier empresa, ¿de qué manera? En cuanto se da a conocer el procedimiento y áreas de responsabilidades para cada uno de los participantes se permite que cada colaborador tenga en cuenta y se preocupe por realizar las actividades que están a su cargo, asegurándose de realizar cada una de ellas conforme a lo establecido, en este momento se estaría evitando que una actividad dentro del proceso quede

sin ser ejecutada, de este modo se evitan conflictos sobre quien tenía que realizar esta acción lo cual provoca conflictos, ambiente desagradable de trabajo, pérdida de tiempo y por ende ineficacia en la comunicación interna de la organización provocando más y más conflictos en el total de áreas de la empresa, ya que todas dependen del flujo de información y de una comunicación eficiente.

Alguno problemas que se podrían presentar durante la implantación de los cambios presentados en el presente documento, serian la resistencia al cambio o la malinterpretación de la información, pero dichos problemas podrían ser resueltos con una pequeña capacitación que se daría previo a la implementación formal de las mejoras, dando a conocer todas las cambios realizados en el proceso que se realizaron y destacando que todas estas mejoras son para facilitar las labores que desempeñan cada uno de los trabajadores y que se realiza por la preocupación de la gente que integra la organización facilitando las labores y evitando conflictos a corto y largo plazo. Así mismo se beneficiara al resto de las áreas, finanzas podrá pasar sus pagos a tiempo, específicamente cuentas por pagar, ingresos podrá realizar su cierre a tiempo, tesorería podrá realizar su cierre tiempo, y de esta manera se creara una organización en toda la extensión de la palabra,

A los mensajeros se les hizo saber de los cambios que se realizarían en el proceso y lo entendieron y dieron su punto a favor de realizarlos pero como algunos de ellos mencionaban, no solo ellos forman parte del proceso y hay algunos puntos que no podían realizarlos ellos, sino que necesariamente se tenía que informar al gerente de tienda, al encargado de realizar los paquetes y de relacionarlos, es por eso que se pretende dar una capacitación previa para dar a conocer los cambios, resolver dudas y dejar en claro que todas las mejoras se hacen pensando en el desarrollo del personal en aumentar su calidad de trabajo en la organización y pretendiendo que la empresa crezca en el mercado beneficiando a todos y cada uno de quienes integran Tiendas Garcés S.A. DE C.V.

CONCLUSIÓN

1. La comunicación efectiva es indispensable entre los departamentos y colaboradores de una organización ya que es un factor clave de éxito y crecimiento; en este plan de

mejoramiento se buscó crear conciencia de acuerdo a la importancia que tiene una comunicación efectiva en la vida laboral. Todo esto desencadeno con base a la problemática que se presenta en el área de finanzas de Tiendas Garcés S.A. DE C.V. en la cual existe una deficiente comunicación que provoca problemáticas como la finalización tardía del llamado "cierre de mes", así como los retrasos en los pagos a los acreedores.

2. Consolidar una estructura formal en los procesos de comunicación de la organización, fue un instrumento vital para el fortalecimiento de la cultura organizacional y para el establecimiento de estrategia que mejorara los aspectos débiles de la cultura.
3. En esta oportunidad, se logró demostrar la importancia que tienen los medios de comunicación internos de la organización, ya que con la formulación de las mejoras se demostró la ventaja competitiva que tiene el uso de valijas como medio de comunicación, especialmente lo que se refiere a las comunicaciones internas de la empresa.
4. Gracias al desarrollo de las políticas de comunicaciones se permitió fortalecer el servicio de mensajería y disminuir malentendidos y en algunas situaciones conflictos de comunicación con los colaboradores.
5. Se pudo determinar la importancia que tiene el desarrollo de un modelo de política de servicio fundamentado en la comunicación.
6. Con la elaboración del diagnóstico, se pudo determinar que a pesar de tener una estructura corporativa definida, muchos aspectos de comunicación son informales.
7. Para dar solución a esta problemática que se presenta, se crearon políticas a seguir para la mesa de control, también el re planteamiento y definición de funciones para cada uno de los empleados para evitar discrepancias y mejoras en el procedimiento que actualmente se ejerce.

BIBLIOGRAFIA

8. Albrecht K, Zemke R. (1988). *Gerencia del Servicio*. Bogotá: Legis Fondo Editorial.

9. Albrecht K, Bradford Lawrence J. (1990). *La Excelencia del servicio*. Bogotá: Legis Fondo Editorial.
10. Costa J. (1999), *La comunicación en acción*, Barcelona: Editorial Paidos.
11. Jennings M y Churchill D. (1991), *como gerenciar la comunicación corporativa*, Bogotá: Fondo editorial Legis.
12. Masarraza, M, (1994) *Marketing y calidad total imagen de calidad y comunicación*, Madrid: Ediciones gestión 2000.
13. Van Riel, C. (1997). Comunicación corporativa, Madrid: editorial Prentice Hall.
14. Hammer, M. (1993). *Reingeniería*, Colombia: Editorial Norma.
15. •Kliksberg, B. (1979). *El pensamiento organizativo: del Taylorismo a la Teoría de la Organización*. 3a. edición, Buenos Aires: Editorial Paidos.
16. Womack, J. (2003). Lean Thinking, *Cómo utilizar el pensamiento Lean para eliminar los despilfarros y crear valor en la empresa*, Madrid: Planeta De Agostini Profesional y Formación, S.L.
17. Galgano, A. (2003). *Las tres revoluciones, Caza del desperdicio: Doblar la productividad con la "Lean Production"*, Colombia: Ediciones Días de Santos.
18. Súper Kompras. (2015). *Nuestra historia*. Abril 8, 2016, de Súper Kompras Sitio web: http://www.superkompras.com.mx/sk2web10/index2.php?page=22
19. Valdez, C. (marzo 14). *La comunicación en las organizaciones*. 2005, de Gestiopolis. Sitio web: http://www.gestiopolis.com/la-comunicacion-enhttp://www.gestiopolis.com/la-comunicacion-en-las-organizaciones/las-organizaciones/
20. Muñiz, R. (2015). *La comunicación interna*. febrero 15, 2016, de Marketing XXI Sitio web: http://www.marketing-xxi.com/lahttp://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htmcomunicacion-interna-119.htm
21. Medina, C. (2012). *La Comunicación en la Organización*. Enero 23, 2012 de ConectaPyME Sitio web:

http://www.conectapyme.com/documentacion/GIFPRL/guia/nivel3apart ado1.html

22. Serrano, F.. (2013). *La Comunicación interna*. HERRAMIENTA ESTRATÉGICA DE GESTIÓN PARA LAS EMPRESAS. Febrero 27, 2016, de Reddircom Sitio web: http://www.reddircom.org/textos/f-serrano.pdf
23. Galicia, C. (2013). *3 formas de comunicación interna en la empresa*. Marzo 12, 2016, de Buenos negocios Sitio web: http://www.buenosnegocios.com/notas/342-3-formas-comunicacionhttp://www.buenosnegocios.com/notas/342-3-formas-comunicacion-interna-la-empresainterna-la-empresa
24. Millán, R. (2014) *¿Es importante la comunicación interna en una empresa?* febrero 2, 2016, de Retos directivos Sitio web: http://retoshttp://retos-directivos.eae.es/es-importante-la-comunicacion-interna-en-una-empresa/directivos.eae.es/es-importante-la-comunicacion-interna-en-unahttp://retos-directivos.eae.es/es-importante-la-comunicacion-interna-en-una-empresa/empresa/
25. Toledo, E.. (2015). *La logística interna: herramienta clave para un buen servicio al cliente*. marzo 26, 2016, de Blogspot Sitio web: http://logisticatecnica.blogspot.mx/2010/04/la-logistica-internahttp://logisticatecnica.blogspot.mx/2010/04/la-logistica-interna-herramienta-clave.htmlherramienta-clave.html
26. Ayón, R. (2006). *Importancia de la comunicación en las organizaciones, un sistema de comunicación eficiente y un experto en comunicación que lo administre*. Génesis UAG, 8, p. 56.
27. Jennings M y Churchill D. (1991), *como gerenciar la comunicación corporativa*, Bogotá, Fondo editorial Legis.
28. - Masarraza, M, (1994) *Marketing y calidad total imagen de calidad y comunicación*, Madrid, Ediciones gestión 2000,

DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL APLICABLE A UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

AUTORES:
1.- DRA. EN A. DULCE KARINA MENDIETA DÍAZ
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN. UAEMex
CORREO: dulcemendieta@gmail.com
2.- DRA. EN A. MIDIAM MARIANA MALDONADO MARTÍNEZ
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN. UAEMex
CORREO: midiam.maldonado@gmail.com
3.- DR. EN A. JESÚS ANAYA ORTEGA
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN. UAEMex
CORREO: anayaortegajesus@gmail.com

RESUMEN

Como parte de las nuevas tendencias a nivel internacional en la educación superior, las universidades han reformulado sus prácticas de planeación y manejo organizacional en términos de cierta flexibilidad, adaptabilidad y eficiencia, principalmente debido a las limitantes educativas que contienen y a las restricciones financieras por las que atraviesan.

La importancia de aplicar el desarrollo organizacional en una Institución de Educación Superior radicará en facultarlas para enfrentar exitosamente el cambio, realizar las actividades significativas para alcanzar sus metas eficientemente, mejorar las relaciones interpersonales eliminando fuentes de conflicto, establecer un marco con mayor criterio para la búsqueda de soluciones y la toma de decisiones, facilitar el desarrollo de actitudes proactivas en el personal y preparar a la organización para sobrevivir en un mundo de cambios.

Durante el desarrollo de las actividades de diagnóstico de este trabajo, se observaron aspectos de carácter organizativo, de estructura, de valores y clima organizacional que no han sido cubiertos satisfactoriamente y que en consecuencia generan insatisfacciones en muchos sentidos, que a su vez muestran deficiencias en distintos niveles, ámbitos de competencia y las relaciones entre estos. Es así que se presenta el diseño de la metodología de desarrollo organizacional aplicable a una Institución de Educación Superior.

La relevancia que tiene este trabajo es el diseñar un modelo de desarrollo organizacional que permita que la imagen administrativa que tienen las Instituciones de Educación Superior cambie y compitan ante la globalización que exige innovación, competitividad, productividad y una mejora continua.

Palabras clave: Desarrollo Organizacional, Metodología, Institución de Educación Superior

ABSTRACT

As part of the new international trends in higher education, universities have reformulated their planning practices and organizational management in terms of flexibility, adaptability and efficiency, mainly due to educational limitations containing and financial restrictions which they face.

The importance of implementing organizational development in a Higher Education Institution lie in empowering them to successfully deal with change, perform significant activities to achieve their goals efficiently, improve interpersonal relationships by eliminating sources of conflict, establish a framework with more elements for search solutions and decision-making, facilitate the development of proactive attitudes in personal and prepare the organization to survive in a changing world.

During the development of diagnostic activities of this work, aspects of organizational, structural, values and organizational climate that have not been covered satisfactorily observed and consequently generate dissatisfaction in many ways, which in turn show deficiencies in different levels, areas of competence and relationships between them. Thus the design of organizational development methodology applicable to a Higher Education Institution is presented.

The relevance of this work is to design a model of organizational development that allows the administrative image with the Higher Education Institutions change and compete against

globalization that demands innovation, competitiveness, productivity and continuous improvement.
Keywords: Organizational Development, Methodology, Higher Education Institution.

INTRODUCCIÓN

Como parte de las nuevas tendencias a nivel internacional en la educación superior, las universidades han reformulado sus prácticas de planeación y manejo organizacional en términos de cierta flexibilidad, adaptabilidad y eficiencia, principalmente debido a las limitantes educativas que contienen y a las restricciones financieras por las que atraviesan (Hambleton, 2006; Hearn et al., 2006). La planeación en aras de alcanzar el desarrollo organizacional es considerada como una disciplina con amplia y decisiva implicación para el campo de la educación (Frank, 2006), y representa, al mismo tiempo, un reto y una relevante oportunidad para la internacionalización de la educación superior en el actual mundo globalizado (Van der Wende, 2007). En México, durante las últimas tres décadas, la planeación del sistema educativo superior ha transcurrido por diferentes procesos de descentralización que, en la medida de su complejidad, han creado diversas unidades de planeación en las dependencias universitarias (López, 1993).

Al mismo tiempo, las instituciones de educación superior en México se han preocupado por atender las necesidades de cambio de la sociedad, mediante la definición y redefinición de su misión social y estructura organizacional. En virtud de esta estrecha relación entre sociedad y educación superior, en Latinoamérica se han generado diversos procesos de evaluación y acreditación de este nivel educativo (Serna y De Vries, 1997).

En este sentido, se ha podido vislumbrar que si el desarrollo organizacional generado en las IES se pudiera aplicar exitosamente, puede apoyar a la competitividad de otras organizaciones y de sus procesos administrativos (Gibbons, 1998; Bueno, et al., 2002), creando una sinergia que contribuye a la competitividad del país (Villarreal, 2007). Por su parte, el análisis sobre la teoría de la gestión del conocimiento, ha clarificado el hecho de que sólo el conocimiento que pueda identificarse, organizarse y codificarse, puede acrecentarse, difundirse y transmitirse (Peluffo y Catalán 2002), siempre que exista una medición y evaluación efectiva (García Lobo, 2004).

Por ello, se analizaron los criterios utilizados dentro del tema de educación superior en los rankings de mayor reconocimiento sobre universidades, emplean para evaluar los aspectos más importantes sobre estudiantes, programas, maestros, investigación, reconocimientos de otras instituciones, premios y publicaciones científicas (Attwood, 2008).

En forma particular, se han estudiado los modelos propuestos para aplicar el desarrollo organizacional en IES que por ende, permiten generar el diseño de un modelo propio.

JUSTIFICACIÓN

Se debe reconocer que esta temática sobre el Desarrollo Organizacional nace en el sector empresarial, como un elemento que todas las organizaciones deben tener en cuenta si desean desarrollarse y convertirse en entidades exitosas, además de ser líderes en lo que hacen; al trasladar este paradigma al sector educativo nos encontramos con una enorme posibilidad de aplicación, así como una necesidad imperiosa de promoverlo entre directivos y docentes, para lograr apuntalar a las instituciones en estos importantes aspectos de la vida organizacional de las escuelas.

El Desarrollo Organizacional ayuda a las organizaciones a sobrevivir en un mundo de cambios rápidos como los que se presentan en los individuos, el entorno, las organizaciones y los grupos, ya que al implicar una estrategia de carácter educacional que tiene la finalidad de cambiar creencias, actitudes, valores y estructuras de las organizaciones, de modo que puedan adaptarse mejor a las nuevas tecnologías, a los nuevos desafíos y al ritmo vertiginoso del cambio, proyecta la conveniencia de su aplicación.

La importancia de aplicar el desarrollo organizacional en una institución de educación superior radicará en facultarlas para enfrentar exitosamente el cambio, realizar las actividades significativas para alcanzar sus metas eficientemente, mejorar las relaciones interpersonales eliminando fuentes de conflicto, establecer un marco con mayor criterio para la búsqueda de soluciones y la toma de decisiones, facilitar el desarrollo de actitudes proactivas en el personal y preparar a la organización para sobrevivir en un mundo de cambios.

Por ende, la relevancia que tiene este trabajo es el diseñar un modelo de desarrollo organizacional que permita que la imagen administrativa que tienen las instituciones de educación superior cambie y compitan ante la globalización que exige innovación, competitividad, productividad y una mejora continua.

METODOLOGÍA

El enfoque de investigación es de carácter cuantitativo, ya que busca estudiar los elementos del desarrollo organizacional a través de la aplicación de un instrumento para crear una metodología que sirva de modelo aplicable a las instituciones de educación superior. Su alcance es descriptivo, pues se analizará su aplicación y funcionamiento en una Institución de Educación Superior específica y estará desarrollado sobre un diseño etnográfico debido a que estoy inmersa en el entorno del objeto de estudio buscando desarrollar un modelo que permita la mejora de los procesos administrativos de la organización.

El presente diagnóstico es el resultado de la aplicación del instrumento de medición aplicado a 30 trabajadores de la Facultad de Contaduría y Administración, que es el objeto de estudio donde estoy inmersa por ende que la investigación tenga un diseño etnográfico, los cuestionarios evalúan las siguientes dimensiones para la aplicación del Desarrollo Organizacional:

- Estructura organizacional
- Responsabilidad
- Retribuciones y recompensas
- Desafío
- Manejo del Estrés
- Relaciones interpersonales
- Conflicto
- Disponibilidad de recursos
- Estabilidad
- Identidad en la empresa

El Modelo Organizacional de Seis Casillas de Weisbord (1976) es la base del cuestionario, el cual mide variables como estructura, relaciones, recompensas, liderazgo, mecanismos útiles y actitud hacia el cambio.

Este modelo es un instrumento que presenta un marco de referencia para el diagnóstico. Fue publicado en 1976 y aún lo utilizan extensamente los practicantes de desarrollo organizacional. Es un modelo que identifica seis áreas críticas y de acuerdo con el autor de este modelo se debe prestar atención a los aspectos tanto formales como informales de cada

cuadro. Los primeros representan la forma oficial en que se supone suceden las cosas y los segundos representan la forma en la cual suceden realmente las cosas.

DISEÑO DE LA METODOLOGÍA PARA IMPLANTAR UN MODELO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Durante el desarrollo de las actividades de diagnóstico se observaron aspectos de carácter organizativo, de estructura, de valores y clima organizacional que no han sido cubiertos satisfactoriamente y que en consecuencia generan insatisfacciones en muchos sentidos, que a su vez muestran deficiencias en distintos niveles, ámbitos de competencia y las relaciones entre estos. Es así que a continuación se presenta el diseño de la metodología de desarrollo organizacional aplicable a una Institución de Educación Superior.

A continuación se hace mención de la metodología en particular para crear un modelo de Desarrollo Organizacional para la IES, mencionando las fases de ésta y las actividades de cada fase.

FASE I. Adecuar Estructura Organizacional.

Actividades sugeridas:

- I.1,- Adecuar y definir objetivos organizacionales adicionales.
- I.2.- Definir planes organizacionales adicionales.
- I.3.- Establecer y definir políticas organizacionales adicionales.
- I.4.- Proponer y complementar valores organizacionales.
- I.5.- Definir propuestas para eficientar comunicación organizacional.
- I.6.- Definir criterios para crear mecanismos de motivación.

FASE II. Adecuar y redefinir estrategias en Recursos Humanos.

- II.1.- Definir plan para reforzar relaciones interpersonales.
- II.2.- Definir planes de capacitación en todos los niveles.
- II.3.- Adecuar procesos de selección de personal.

FASE III. Adecuar planes de mejora a nivel administrativo.

- III.1.- Definir criterio de jerarquización de necesidades.
- III.2.- Definir criterio de optimización de recursos.
- III.3.- Definir la comisión revisora de planes y programas.
- III.4.- Actualizar planes de vinculación.

FASE IV. Consideraciones para la implementación.

- IV.1.- Informar de resultados de la investigación a directivos.
- IV.2. Difundir los resultados de la investigación, del modelo de D.O. y del plan de implementación en toda la organización.
- IV.3.- Formar el grupo de trabajo para la implementación.
- IV.4.- Capacitar el equipo de trabajo (cambio planeado, propuestas, objetivos, alcances, beneficios, evaluación, retroalimentación, ajuste y manejo del estrés).
- IV.5.- Asignar las actividades según área y creación de las comisiones revisoras de cada área, de acuerdo al modelo de D.O.
- IV.6.- Ajustar objetivos y metas del grupo de implementación.
- IV.7.- Motivar del grupo del trabajo.
- IV.8.- Programar de cursos de capacitación en cada ámbito de competencia.

FASE V. Revaloración de metas y objetivos.

- V.1.- Evaluar y difundir resultados, ajuste de metas y objetivos.
- V.2.- Rotar de las comisiones revisoras.
- V.3.- Retroalimentar y ajustar.

A continuación, en el apartado de Anexos, a manera de resumen, se presenta el marco metodológico para la realización de cada una de las actividades de la metodología propuesta.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El desarrollo organizacional desde su concepción misma está orientado a mejorar el funcionamiento de las organizaciones, de las personas y de las organizaciones y de las relaciones que emanan entre estas. A través de herramientas de diagnóstico y apoyados en los fundamentos teóricos de planeación, cambio planificado, comportamiento organizacional, conducta, diseño y retroalimentación de sistemas, el desarrollo organizacional ofrece de muchas alternativas para mejorar las organizaciones desde un punto de vista sistemático en tiempo y forma observando en cada etapa las respuestas de las acciones con la finalidad de dar ajuste inmediato a los aspectos que así lo requieran.

El desarrollo organizacional ha tenido numerosas intervenciones en el campo de la educación en donde se han visualizado muchos problemas de factor humano, problemas que en la mayoría de los casos tiene que ver con la falta de comunicación, déficit y/o falta de procesos organizacionales, estructuras organizacionales no flexibles y carencia de motivación.

Por lo expresado anteriormente es una realidad que las Instituciones de Educación Superior en nuestro país, debieran estar orientando sus esfuerzos a reforzar la misión para la cual fueron concebidos a través de investigaciones y metodologías como las que ofrece el desarrollo organizacional.

En el diagnóstico de una organización y particularmente en una escuela de nivel superior se hacen más notorios todos los aspectos que tiene que ver con el producto final, ya que como ya lo he mencionado se trata de seres humanos que tienen una visión particular de lo que acontece en su experiencia como alumnos y que pueden opinar acerca de su medio y de su entorno con gran facilidad a diferencia de un sistema de manufactura industrial o cualquier otro sistema técnico; situación que es valiosa y muy poderosa en el estudio del desempeño de la fuerza laboral que trabaja con ellos, para ellos y para la sociedad.

A través de las herramientas de diagnóstico utilizadas, y en este sentido, se concluyen los siguientes aspectos.

- Los administrativos perciben un funcionamiento aceptable de la institución en la mayoría de los aspectos lo cual puede deberse a la homeostasis del sistema, aunque subrayan la carencia de recursos, situación que no perciben los demás niveles.

- La tradición de una forma de trabajo que tiene como soporte muchos años de operación.
- La fuerza laboral media observa los mecanismos de trabajo como normales, en la mayoría de la gente no se hace presente el interés de conocer cómo eficientar su labor.
- A nivel de la Institución se percibe baja motivación.
- Aunque la falta de recursos es tema prioritario, la mayoría coincide que solo hace falta optimizar y jerarquizar la asignación de los recursos existentes.

Hablando de trabajo en equipo se tiene un desempeño medio bajo, es decir, se realizan actividades y proyectos de acuerdo a ciertas necesidades, pero solo se cumple con el rol básico de cada persona en el grupo de trabajo, no existe un seguimiento oportuno de las actividades; regularmente el avance de las actividades queda fuera de tiempo y forma además de incompletas.

Los factores que están incidiendo cada vez más se refieren a planeación fallida, la baja motivación, la comunicación deficiente y la falta de reajuste de metas y objetivos organizacionales-

Es importante observar que uno de los obstáculos para darle frente al cambio reside en los valores imperantes dentro de la institución en general, valores que responden a un compromiso hacia la institución basado en los deberes laborales únicamente, es decir, la realización del trabajo sin aportaciones intelectuales hacia la mejora.

Por otro lado esa sensación de pertenencia radica en la percepción de protección que la institución puede proveer al personal, y no necesariamente en aspectos de profesionalismo, convicción de carrera, convicción de servicio y lo más importantes la participación en la formación de seres humanos.

La propuesta de la presente metodología de desarrollo organizacional ofrece una alternativa de solución a estos problemas encontrados y que pueden generar beneficios en los aspectos más relevantes, ya que ofrece en esencia la participación multidisciplinaria y activa de todos los niveles de la organización, aprovechando las visiones de todos y cada uno de los integrantes del equipo de mejora y de la comunicación, todo esto en un ambiente de conocimiento y entendimiento de las funciones y de las habilidades individuales y colectivas.

BIBLIOGRAFÍA

Audirac, C. (1994). *ABC del Desarrollo Organizacional.* México: Trillas

Beckhard, R. (1986). *Desarrollo organizacional. Estrategias y Modelos.* México: Fondo de Cultura Interamericana.

Chiavenato, I. (1998). *Administración de recursos humanos*. 4ª. Ed. México: Mc Graw Hill.

Climent Bonilla, J. (2010). Algunas aplicaciones de la teoría de sistemas al desarrollo organizacional. Revista Mexicana de Agronegocios, vol. XIV, núm. 27, julio-diciembre, 2010, pp. 388-396 Sociedad Mexicana de Administración Agropecuaria A.C. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14114743009.

De Faria, F. (2000). *Desarrollo organizacional*. México: Limusa.

Fleury, M. T. (2009). Organizational culture and the renewal of enewal competences. BAR - Brazilian Administration Review, 6(1) 1-14. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84160101

Duarte Aponte, S. P. & Castañeda Zapata, D. I. (2013). A model of organizational learning in practice. Estudios Gerenciales, 29(129) 439-444. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21230026006

Dominguez G., R. V. & Martins, M. F. (2014). Knowledge Management: an Analysis from the Organizational Development. Journal of Technology Management & Innovation, 9(1) 131-147. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84731017011

French, W. y Bell, C. (1995). *Desarrollo organizacional. Aportaciones de las ciencias a la conducta para el mejoramiento de la organización*. México: Pearson Education.

García, G. (2003). Un modelo de desarrollo organizacional para el talento humano. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, XI (1) 24-35. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90911105

Goikoetxea, J. (2001). La capacidad interna de desarrollo en organizaciones educativas; Algunas configuraciones. *Revista psicodidáctica*, *11-12,* 19-32.

Goikoetxea J. (2005). "Desarrollo organizativo, desarrollo curricular y resultados de los centros y de los alumnos/as". Proyecto de investigación compartido con el grupo EDO de la Universidad Autónoma de Barcelona.

Guizar, R. (2004). *Desarrollo organizacional*. 2ª Edición. México: Mc. Graw Hill / Interamericana de México.

Hernández, J., et. al. (2011). *Desarrollo organizacional: Enfoque Latinoamericano*. México: Pearson.

Hernández, R. et al. (2000). *Metodología de la Investigación*. 2ª Edición. México: Mc Graw Hill.

Kendall, E. y Kendall, J. (2004). *Systems Analysis and Design*. 6a Edition. USA.

Leithwood, K., y Aitken, R. (1995). *Making schools smarter: A system for monitoring school and district progress.* Thousand Oaks, CA: Corwin Press.

Molina, H. (2000). El desarrollo organizacional como facilitador del cambio. Estudios Gerenciales, (77) 13-25. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21207701

Muñoz Vásquez, K. (2006). Estudios y aplicaciones integradas de comunicación para el desarrollo organizacional. Global Media Journal, 3(5) Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68730506

Reyes, A. (2000). *Administración moderna*. México: LIMUSA.

Robbins, S. y De Cenzo, D. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. México: LIMUSA.

Rodríguez, D. (2003). *Diagnóstico Organizacional*. 6ª Edición. Chile: Editorial Alfa-Omega.

Sherman A., Bohlander G., Snell S. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. 11ª Edición. México: Thomson Editores.

Shermerhorn, J. (2001). *Administration*. México: LIMUSA.

Spender, J.C. "Making knowledge the basis of a dynamic theory of the firm, Strategic", Managment Journal, Winter Special Issue, 17, p. 5-9., 1996

Teles, L., Alves Corrêa, D., Giuliani, A. C., Oste Graziano, G. & Rueda Elias Spers, V. (2010). Desarrollo de Liderazgo y Aprendizaje Organizacional. Invenio, 13(24) 101-118. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87714453008

Valdéz, S. (1998). *Diagnóstico Empresarial. Método para identificar, resolver y controlar problemas en las empresas*. México: Trillas.

Werther, W. y Davis, K. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. 4a. Edición. México: Mc. Graw. Hill.

ANEXOS

Fases para llevar a cabo las actividades de la Metodología Propuesta

FASE I.

ACTIVIDAD	CÓMO HACER	CON QUÉ HACER	PRODUCTO A OBTENER
Adecuar objetivos	Técnica de definición de objetivos y análisis de estructura	Encuestas	Objetivos propuestos adicionales.
Adecuar planes organizacionales.	A través de la comisión revisora y encuestas.	Con personal de distintos niveles.	Planes organizacionales adicionales.
Establecer políticas organizacionales.	Análisis de la estructura actual.	Procesador de texto y resultados de análisis.	Políticas organizacionales adicionales.
Proponer nuevos valores organizacionales.	Auscultando cultura O.	Con resultado de diagnóstico.	Valores propuestos.
Definir propuestas para eficientar comunicación organizacional.	Métodos para comunicación.	Procesador de texto y diagnóstico.	Propuesta para mejorar comunicación organizacional.
Definir criterios para mecanismos de motivación	Investigación, técnica de rediseño.	Encuestas.	Mecanismos de motivación.

FASE II.

ACTIVIDAD	CÓMO HACER	CON QUE HACER	PRODUCTO

Proponer cómo reforzar relaciones interpersonales	Investigación de cursos de sensibilización	Información diversa	Propuesta para reforzar relaciones interpersonales
Definir planes de capacitación	Recopilando información de cada ámbito de competencia y programas	Archivos de texto	Planes de capacitación
Eficientar procesos de selección de personal	Técnica de selección de personal	Archivos de texto	Proceso de selección de personal mejorado

FASE III.

ACTIVIDAD	CÓMO HACER	CON QUE HACER	PRODUCTO
Definir criterio de jerarquización de necesidades.	Técnica jerarquización analítica y juntas	Se propone software	Plan para jerarquizar necesidades
Definir criterio para la optimización de recursos.	Técnicas de optimización	Se propone software de optimización matemática	Plan para la optimización de recursos
Definición de la comisión revisora.	Formación de grupos naturales de trabajo.	Personal de distintos niveles.	Comisión revisora.
Actualizar planes de vinculación.	Investigación en campo industrial	Encuestas, entrevistas.	Planes de vinculación actualizados.

FASE IV.

ACTIVIDAD	CÓMO HACER	CON QUE HACER	PRODUCTO
Realizar informe de resultados de la investigación a directivos.	Recopilación de información y resultados.	Procesador de texto	Informe a directivos
Difusión de los resultados de la investigación, del modelo de D.O. y del plan de implementación en toda la IES.	Canales de comunicación, periódicos murales, juntas, reuniones.	Materiales didácticos, trípticos informativos	Comunidad informada
Formación del grupo de trabajo para la implementación	Grupos naturales de trabajo	Personal de distintos niveles	Grupo para la implementación
Capacitación del equipo de trabajo.	Cursos de entrenamiento	Instructores, aulas	Grupo de implementación preparado
Asignación de actividades según área y creación de las comisiones revisoras de cada área, de acuerdo al modelo de D.O.	Juntas de trabajo	Personal de distintos niveles	Actividades asignadas y personal responsable

Ajuste de objetivos y metas del grupo de implementación	Recopilación de información, comparación, revisión de resultados.	Comisión revisora. Procesador de texto.	
Motivación del grupo de trabajo	Mecanismos de motivación		Personal motivado
Programación de cursos de capacitación en cada ámbito de competencia	Investigación de prioridades y ámbitos de competencia		Plan de cursos de capacitación

FASE V.

Evaluación y difusión de resultados, ajuste de metas y objetivos	Recopilación de información, comparación, revisión de resultados.	Resultados actuales y anteriores	Sigue plan actual o se modifica
Rotación de las comisiones revisoras	Informe del modelo de D.O.	Estructura de la comisión revisora	Cambio de roll de la comisión
Retroalimentación y ajuste	Valoración de metas y objetivos	Reportes de resultados	Objetivos y metas ajustadas.

COMUNICACIONES INTEGRADAS DE MERCADOTECNIA COMO ESTRATEGIA DE COMPETITIVIDAD EN PYMES CON MODELOS DE NEGOCIOS FLEXIBLES.

Avance de Trabajo de Investigación
Dr. en A. Midiam Mariana Maldonado Martínez
midiam.maldonado@gmail.com
Dr. en A. Bernabé Alejandra Ramírez Contreras
aleracon@gmail.com
Dr. en A. Jesús Anaya Ortega
jesusanayaortega@gmail.com
Institución de procedencia:
Facultad de Contaduría y Administración
Universidad Autónoma del Estado de México

RESUMEN

En el presente trabajo se aborda un reto al cual se enfrentan las PyMEs actualmente, específicamente se habla de la evolución que se ha tenido en el consumo dadas las características de los individuos que en nuestros días se ven altamente influenciados por los medios masivos y electrónicos de comunicación. Lo anterior, ha traído consigo que como micro, pequeñas o bien, medianas empresas se vean afectados por factores que en los años anteriores no significaban ninguna amenaza al ciclo de vida del negocio. Por lo tanto, se expone al mensaje integrado de los esfuerzos de marketing como un eje que contribuya a la fidelización de los consumidores, bajo la perspectiva de que al emitir un mensaje homogéneo en todos los formatos que se emita y medios a los clientes reales y potenciales la PyME logra

que todo su público reciba el mismo mensaje sin importar el medio, consolidando de ésta manera la imagen de la empresa.

Actualmente el estudio se encuentra en proceso, pero se trabaja con PyMEs que tienen un modelo de negocios en el cual puedan innovar, procurando captar la atención de los clientes creando vínculos más estrechos que logren fidelizar a quienes puedan ser considerados clientes de tales empresas. Es entonces que se considera como unidad de análisis a las PyMEs que trabajan bajo un modelo de negocios flexible como lo son los de los camiones de comida (Foodtrucks) con políticas de responsabilidad social ya que dado el mecanismo por el cual operan la comunicación con sus clientes puede representar una amplia propuesta de valor para ellas. Contribuyendo entonces a incrementar las ventas como consecuencia de la satisfacción del cliente y por lo tanto, más competitivas en los mercados en los que se desarrollan.

Palabras clave: *Comunicaciones Integradas de Marketing, PyMEs, competitividad, modelos de negocios flexibles, satisfacción del cliente.*

ABSTRACT

In this study, is faced a challenge that SMEs currently addressed, specifically talking about the evolution that has had on consumption given the characteristics of the individuals, in order to the influence of the mass and electronic media. This has brought that as a micro, small or, medium businesses were affected by factors, which in previous years did not mean any threat to the life cycle of the business. Therefore, it is exposed to integrated marketing efforts as an axis that contributes to the loyalty of consumers under the prospect of issuing a uniform message in all formats and media to be issued to real and potential customers, the SME achieves its audience receives the same message regardless of the medium, thus consolidating the image of the company.

Currently the study is in process, but working with SMEs with a business model in which to innovate is a characteristic, trying to capture the attention of customers by creating closer ties to achieve customer loyalty. That's why is considered as the unit of analysis to SMEs working under a model of flexible business as are those of the food trucks with social responsibility policies since given the mechanism by which communication with operate their customers

may represent a broad value proposition for them. Then, it helps to increase sales because of customer satisfaction and therefore, more competitive in the markets in which they develop.

Keywords: *Integrated Marketing Communications (IMC), SMEs, competitiveness, flexible business models, customer satisfaction.*

INTRODUCCIÓN

Partiendo de la idea de que la eficacia es un concepto relativo a la capacidad de una organización para cumplir con su misión. Sin embargo, eficacia no implica eficiencia ya que una organización puede ser eficaz, pues cumple correctamente su misión, pero esto no implica que resulte eficiente, pues invierte grandes recursos en el logro de sus resultados económicos. De igual forma puede lograr la eficiencia y la misión estar mal formulada por lo que podría resultar ineficaz la gestión de la empresa. Ambos términos están implícitos en la excelencia empresarial y a su vez, el término se identifica con el logro de ventajas sostenidas en el mercado por lo que la excelencia es asociada con la competitividad y por lo tanto, las PyMEs no se encuentran exentas de éstos procesos de gestión.

En lo relacionado a las Comunicaciones Integradas de Mercadotecnia, especialistas como organizaciones y académicos se han referido durante ya algún tiempo al fuerte uso de la información como base para la gestión efectiva de las relaciones con sus clientes como una manera de lograr la competitividad en las organizaciones. Contribuyendo entonces a la capacidad de una empresa u organización de cualquier tipo para desarrollar y mantener unas ventajas comparativas que le permiten disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socio-económico en que actúan. Se entiende por ventaja comparativa aquella habilidad, recurso, conocimiento, atributos, etc., de que dispone una empresa, de la que carecen sus competidores y que hace posible la obtención de unos rendimientos superiores a estos Así, el disponer de mecanismos adecuados para difundir la información tanto en contenido como en forma adecuada fuera de las empresas es un tema que ha cobrado importancia en el ámbito de la administración de la relación empresa-cliente. No obstante, hablar de relaciones entre las empresas y sus clientes lleva de manera directa al concepto de comunicación más aún si se trata de aquel micro o pequeñas empresas en las que estar al

tanto de esas relaciones con sus clientes es la fuente de la generación de clientes reales y un mayor acercamiento a su mercado potencial.

La comunicación es un concepto base desde el inicio de la humanidad, sin embargo, en los últimos años especialistas e investigadores han coincidido en que en el concepto de Comunicaciones Integradas de Marketing existen 2 factores que apoyan el cambio en las comunicaciones actuales:

- Desarrollo del marketing dirigido, por medio del cual se cultivan relaciones más estrechas con los clientes en micro-mercados más definidos.

- Cambio al marketing segmentado, apoyándose en nuevas tecnologías que permiten llegar a segmentos de clientes más pequeños y de forma más personalizada.

La fragmentación de mercados ha provocado una fragmentación de los medios (Kotler & Armstrong, 2012).

Luego entonces, si se aborda el estudio considerando a las PyMEs que trabajan bajo giros de alimentos y bebidas, tomando en cuenta que su modelo de negocios es flexible y pertinente para los consumidores actuales como lo son los camiones de comida (foodtrucks), además de que muchas de ellas operan bajo políticas de responsabilidad social, se puede utilizar un programa adecuado de CIM como una estrategia que consolide sus actividades de mercadotecnia a través de la cual logren comunicar esas buenas prácticas de responsabilidad social ante un público cada vez más exigente, consciente e informado logrando con ello clientes verdaderamente comprometidos con la empresa que les sea difícil cambiarla por alguna otra.

Cabe señalar que el estudio en cuestión se encuentra en su primera fase, sin embargo, se pretende que los resultados estén disponibles en el corto plazo y en definitiva, el modelo a generar contribuirá a la resolución de un problema práctico para las PyMEs, es decir, pretende contribuir al alargamiento del ciclo de vida del negocio a través de la retención de los clientes generando lealtad debido al vínculo estrecho concebido a partir de un modelo de CIM para PyMEs sociamente responsables.

METODOLOGÍA

La presente investigación estudia una de las tantas problemáticas que afectan a las PyMEs en nuestro país, considerando que las pequeñas empresas ocupan un lugar clave en la economía: son 99.8 por ciento del total de unidades productivas; generan 72 por ciento del empleo y 52 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB). (Instituto Nacional de Geografía Estadística e Informática, 2013). Tomando en cuenta que algunas de las características de los nuevos consumidores se señalan para el año 2015 es que son más exigentes, con mayores expectativas, conscientes del medio ambiente, tienen mayor acceso a Internet desde computadores o dispositivos móviles, que se han convertidos en herramientas básicas para el consumo por lo que también son más informados y cuidan su privacidad.

Entonces, uno de los grandes problemas es que las PyMEs continúan considerando las características de un consumidor de tiempo atrás por lo que no procuran establecer lazos afectivos con sus clientes y resulta que una vez que la necesidad o deseo del cliente quedó satisfecha no se siente comprometido para realizar recompras en el establecimiento, dando como resultado directo una baja en los niveles de ventas y en los meses posteriores, en la mayoría de los casos, el cierre de la empresa.

Es sabido que la comunicación es una herramienta estratégica dentro de toda empresa que quiera estar bien posicionada en el mercado como una empresa competitiva. Esto no quiere decir que la comunicación sea la clave del éxito, pero sí que forma parte de él y, desde luego, sin comunicación hoy en día se está más fácilmente aproximado al fracaso. De hecho, a través de la comunicación integral se tiene la posibilidad a acercar al mercado la imagen que queremos que se tenga de la empresa, lo que permite posicionarnos de forma cada vez más competitiva. Y esta afirmación es válida tanto para las compañías multinacionales como para las PYMES, muchas de las cuales caen en el error de pensar que la comunicación estructurada y planeada es sólo parte de las grandes empresas.

En la actualidad, se encuentra en auge la etapa de marketing de percepciones, donde «lo esencial no es serlo, sino parecerlo», donde lo que importa verdaderamente es lo que percibe el mercado de nosotros, de la empresa y la marca, y a ello contribuye de forma clara la

comunicación. Por lo tanto, cualquier compañía que no se preocupe por controlar y potenciar su política de comunicación está perdiendo muchas oportunidades de mejorar su imagen y su marca de cara tanto a la propia empresa como al exterior.

Se plantea por objetivo del estudio un Modelo de Comunicaciones Integradas de Marketing para PyMEs con el fin de lograr un mayor nivel de satisfacción y retención de clientes, alargando con ello el ciclo de vida del negocio y siendo más competitivas.

Luego entonces, se pretende probar la siguiente hipótesis:

Hi: Un nuevo modelo de CIM para PyMEs que operen bajo una visión de responsabilidad social empresarial contribuirá al logro de un mayor nivel de satisfacción y retención de clientes, alargando con ello el ciclo de vida del negocio.

El alcance de la investigación es descriptivo-correlacional en donde se trabajará con las variables de Comunicaciones Integradas de Marketing y Responsabilidad Social Empresarial y sus dimensiones respectivas trabajado bajo un enfoque cuantitativo.

El diseño de la investigación es no experimental. Precisamente, se llevará a cabo la investigación observando tal cual cómo se desarrollan los procesos comunicacionales de la empresa para con los clientes dentro de su contexto natural, para después, proceder al análisis de los datos recopilados y la generación del modelo. Por lo que se utilizará un diseño transeccional o transversal dado que recolectarán datos en un solo momento, en un tiempo único.

Se analizarán los Food Trucks (camiones de comida) cuyo radio de operaciones son los municipios de Toluca y Metepec. Se recolectará información a través de un cuestionario construido a partir de los elementos esenciales de la relación entre responsabilidad Social Empresarial y Comunicaciones Integradas de Mercadotecnia para las PyMEs a estudiar. Dada la falta de registros exactos del número de camiones de comida existentes en la delimitación geográfica del estudio la muestra a utilizar será a partir del cálculo de tamaños de la muestra para poblaciones infinitas. Utilizando muestreo no probabilístico hasta completar los 68 casos sujetos a estudio. El instrumento de medición será un cuestionario.

Cualquier contacto de la empresa con su entorno debe estar alineado con la visión estratégica de Comunicaciones Integradas y, por ende, con la visión, misión y valores de la compañía. Desde un comercial de radio, hasta el patrocinio de un acto benéfico, desde las palabras que dice el presidente en un evento, hasta la forma como nos deshacemos de los desechos al final la cadena de producción, todo es capaz de afectar la reputación de la empresa, la lealtad de marca de los consumidores y el valor de nuestra marca. (Clow & Baak, 2010).

De esta forma, el alto precio de un producto o servicio, simboliza para el consumidor calidad; elementos como el diseño del empaque, el nombre de la marca y hasta la forma de exponer el producto en los anaqueles, están comunicando algo, que no se puede dejar a la suerte de interpretación del consumidor, debe ser premeditadamente cuidado, estudiado y diseñado por la compañía para comunicar lo que se desee transmitir.

Schultz (2007) por su parte, resume que las comunicaciones integradas de mercadeo son las que hacen posible las relaciones del mercadeo, esta conexión posibilita el desarrollo de nuevas oportunidades en el mercado. Lo anterior sumado a las relaciones públicas, las respuestas directas, los medios interactivos, la promoción de ventas y las ventas en sí mismas, dejan de ser simple publicidad para convertirse en una forma de comunicación más personal.

Duncan (Shultz, Tannenbaum, & Lauterborn, 2007), señala que se logra maximizar los beneficios de las comunicaciones integradas en el ámbito organizacional. Este modelo involucra procedimientos paso a paso para describir como la comunicación integrada genera la sinergia necesaria para establecer relaciones. Entonces se consideran cinco (5) principios básicos que influyen en las CIM:

1. La integración debe ser continua, las organizaciones pueden utilizar varios niveles de integración.

2. La comunicación integrada de mercadeo es un proceso interfuncional, no es una simple función departamental sino que debe abarcar a toda la organización.

3. Todos los que participan o están interesados son importantes, involucra a los clientes, empleados, accionistas, competidores, vecinos, es decir, el entono en general (stakeholders).

4. El mercadeo orientado a los clientes lleva a la comunicación integrada. Se debe buscar una retroalimentación de los participantes involucrados en la empresa y sobretodo escuchar a los clientes.

5. Entender que todos los puntos de contacto transmiten mensajes, por ejemplo, ver el empaque, observar un precio, usar el producto, escuchar un anuncio, leer un instructivo, oír una noticia, etc.

Mezcla de Comunicaciones Integradas de Marketing

Las Comunicaciones Integradas de Marketing implican que una empresa integre y coordine cuidadosamente sus múltiples canales de comunicación para presentar un mensaje claro, congruente y convincente acerca de la organización y sus productos. Las CIM requieren identificar al público meta y desarrollar un programa promocional bien coordinado para despertar en él la respuesta deseada. Se conoce como mezcla de promoción al conjunto de cuatro actividades que conforman esta variable de mercadotecnia. Al igual que la mezcla de mercadotecnia, la mezcla de promoción es incluyente; esto quiere decir que para obtener los resultados esperados se deben combinar todas las actividades y no utilizarlas en forma independiente o aislada, Las actividades que integran la mezcla de comunicaciones integradas son la venta personal, las relaciones públicas, la promoción de ventas, la publicidad y marketing directo (Shultz, Tannenbaum, & Lauterborn, 2007).

- Venta personal

Presentación personal que realiza la fuerza de ventas de la empresa con el fin de efectuar una venta y cultivar relaciones con los clientes. Incluyen presentaciones de ventas, exposiciones del ramo y programas de incentivos. Forma de venta en la que existe una relación directa entre comprador y vendedor (Shultz, Tannenbaum, & Lauterborn, 2007).

- Es muy eficaz para moldear las preferencias, convicciones y acciones de los clientes.
- Implica una interacción personal de dos o más individuos.
- Permite el surgimiento de distintos tipos de relaciones para presentación.

- Permiten que el cliente sienta mayor necesidad de escuchar y responder. (Kotler & Armstrong, 2012).

- Relaciones Públicas

Función del marketing que consiste en evaluar las actitudes de los grupos de influencia significativos para la empresa (accionistas, colaboradores, administradores, entre otros.), e identificar las políticas y procedimientos a seguir con ellos. Se ejecuta un programa de acción basado en la confianza para conseguir influir en dichos grupos. Uno de los resultados palpables del buen ejercicio de las Relaciones Públicas es la imagen que logra la organización como producto de su reputación y prestigio. Las organizaciones deben intentar construir una relación que produzca a la larga una imagen favorable basada en sus características esenciales y no en las accidentales. El proceso de construir la relación para que produzca una imagen fidedigna y favorable de la organización involucra a todas y cada una de las personas que laboran en ella y a todas y cada una de las funciones que mantienen algún tipo de contacto con los públicos (Stanton, Etzel, & Walker, 2007).

- Promoción de ventas

Una de las acciones de comunicación que reúne el conjunto de herramientas, normalmente de corto plazo, desarrolladas para estimular una más rápida o mayor compra de un producto por los consumidores o el comercio. Ofrece un incentivo para comprar y distingue entre promociones de ventas, a los consumidores o al comercio (intermediario), y a la propia fuerza de ventas.

- Promoción de ventas a los consumidores

- Promoción de ventas al intermediario

- Promoción de ventas a través de la fuerza de ventas (Clow & Baak, 2010).

- Publicidad

Es una comunicación no personal, realizada a través de un patrocinador identificado, relativa a su organización, producto, servicio o idea. A la hora de desarrollar un programa de publicidad, lo primero que hay que hacer es identificar el público objetivo al que dirigirse y

tomar una serie de decisiones como: los objetivos de la acción publicitaria, el presupuesto que se va a dedicar para su desarrollo, el medio que se utilizará, la forma de evaluar los resultados, entre otros.Además hace uso de numerosas disciplinas tales como la psicología, la sociología, la estadística, la comunicación social, la economía y la antropología a fin de recordar (para crear imagen de marca) y /o persuadir para producir, mantener o incrementar las ventas. (Clow & Baak, 2010).

- Marketing Directo

Kotler (2012) manifiesta que el mercadeo directo es como un sistema interactivo de comercialización que utiliza uno o más medios de comunicación directa, para conseguir una respuesta o transacción en un lugar y momento determinado. Entre las diferentes formas que puede adoptar se destacan: el envío de catálogos, telemarketing, marketing directo en televisión y las ventas en máquinas automáticas.

Mientras que Stanton (2007) considera que es el conjunto de técnicas que facilitan el contacto inmediato y directo con el posible comprador especialmente caracterizado social, económica, geográfica y profesionalmente) con el fin de promover un producto, servicio, idea implementado para ellos medios o sistemas de contactos directos (mailing, telemarking, cuponig, televenta, sistemas, multimedia, móviles y todos los nuevos que facilitan los avances tecnológicos on line.

Desempeño de las Comunicaciones Integradas de Marketing.

Marketing y comunicación corporativa son el elemento persuasivo principal la organización puede utilizar para conectar con sus mercados a través de la comunicación de ideas y tratando de impartir las percepciones particulares de marcas, productos y servicios a clientes, consumidores y grupos de interés. Sin embargo, la cada vez amplia variedad de herramientas de comunicación y de promoción, junto con la gran variedad de canales y medios en línea y presenciales puede ampliamente difundir mensajes (Baden & Harwood, 2013).

Tradicionalmente, la literatura distingue entre dos tipos de herramientas de comunicación: por encima de la línea (above the line - ATL) y por debajo de la línea (below the line - BTL), conceptualizando una antigua relación con los medios masivos o convencionales de

comunicación. Sin embargo, estas herramientas han sido desarrolladas por separado y en la práctica su implementación podría llevarse de manera desorganizada, esto podría no conducir directamente a las comunicaciones contradictorias.

No obstante, la falta de apreciación estratégica de la comunicación es evidente y esto puede ser una barrera clave para lograr sinergias deseadas para el apalancamiento de las relaciones con los interesados en términos de valor de la marca e incluso rendimiento financiero.

Por otra parte, los consumidores integran todos los mensajes recibidos de una organización, por lo tanto, incluso si la organización ha transmitido mensajes no planeados, apropiados o coordinados al mismo consumidor, el los integrará como parte de un patrón comunicacional previamente establecido por el mismo y sus experiencias anteriores. Desafortunadamente, en algunos casos, los criterios elegidos por el consumidor para hacer esa integración pueden dañar a la empresa y asociar su experiencia con el valor de marca. Por lo tanto, la empresa debe ser capaz de gestionar ese proceso de acuerdo a sus propios intereses y propósitos estratégicos (Thøger, Simon, & Fuat Firat, 2005).

En este entorno de mercado saturado, caracterizado por cada vez mayor competencia, se necesita un nuevo enfoque sinérgico y las CIM representan un enfoque alternativo que puede sustituir a los enfoques tradicionales de marketing centrado en las transacciones, ya que se basa en una perspectiva orientada al consumidor y se centra en un enfoque de marketing relacional basado en el tan humano e innato proceso de comunicación (Kitchen, Kim, & Shultz, 2008).

Ser competitivo en este contexto puede conducir a las organizaciones a implementar CIM con el objetivo de fomentar la coordinación estratégica de mensajes de marca. Estos resultados son coherentes con el estudio de Gabrielli y Balboni (2010) en el que señalan que la intensidad positiva de la competitividad ejerce influencia en la aplicación de las comunicaciones integrales de marketing de las organizaciones.

Según Schultz (2007), un elemento crucial que fomenta la necesidad de una la integración de enfoque es la rápida evolución de la tecnología. La tecnología es la que reúne a la comunicación y la distribución, haciendo del mundo un mundo globalizado y el mercado

interconectado. La irreversibilidad de la tecnología implica una necesidad y demanda de integración.

Lo anterior lleva al análisis de la aplicación de las comunicaciones integradas de marketing en las PyMEs, dada la importancia que tienen el desarrollo económico de las economías en el mundo y siendo las organizaciones con mayor contacto con sus clientes, es así que son ellas quienes de primera mano pueden constituir el modelo de comunicaciones integradas de marketing en sus actividades cotidianas.

Comunicaciones de marketing en las PyMEs han recibido una atención limitada en cuanto a investigación se refiere, sin dudarlo, es un reflejo del tratamiento de la teoría del marketing en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, dado que su desarrollo ha sido delimitado y a menudo se basa en la aplicación de modelos de marketing clásicos utilizados en las grandes empresas adaptados a ellas.

Kotler y Armstrong (2006), consideran que para las pequeñas empresas las técnicas formales de comercialización y también las técnicas de comunicaciones de mercadotecnia pueden ser adoptadas y adaptadas a los recursos disponibles con relativo éxito. En la práctica, las PyMEs tienen un enfoque centrado en la comercialización, incluidas las comunicaciones publicitarias y programas promocionales, por lo que es mucho más probable que estas herramientas sean desarrolladas de manera más casual, informal, no estructurado, espontánea y reactivamente con el propósito de ajustarse al entorno de la industria en el que se desarrollan.

Longenecker (2012) menciona que hay sólo unos pocos diferenciadores potenciales que se derivan de la limitada comercialización de las pequeñas empresas, como se describe: recursos limitados, propietario – gerente especialista con experiencia y un impacto limitado en el mercado.

- Señala como primer diferenciador a la importancia de las actividades de comunicación personal. De hecho, se da un énfasis especial a las comunicaciones personales y las redes de contactos personales cuando las empresas tienen un número limitado de clientes y el producto o servicio ofrecido tiene un alto valor para el cliente. Las comunicaciones personales por las pequeñas empresas con frecuencia significan la comunicación por el propietario - gerente - empresario sí mismo.

- El segundo elemento está relacionado con recursos limitados. Las pequeñas empresas están limitados en sus programas de marketing en la medida de su presupuesto, y en consecuencia las comunicaciones de mercadotecnia tienden a ser modelos centralizados.

.Gabrielli y Balboni (2010) con el fin de investigar el estado del arte de las prácticas de CIM en las PyMEs realizaron un estudio de tipo cuantitativo en donde seleccionaron un contexto específico y luego centraron la investigación en su población objeto de estudio: empresas de diversos sectores con una muestra de aproximadamente el 10%. A través de la investigación cuantitativa, se obtuvieron perfiles de comportamiento diferente sobre las comunicaciones integradas de marketing, cabe señalar que la mayoría de los estudios sobre las CIM se basan en la observación cualitativa externa realizada por los investigadores y en éste caso se llevó a través de encuestas en cada empresa parte de la muestra En particular, se estableció contacto con la persona encargada de la planificación actividades de comunicación., considerada como la forma más eficaz de recopilar las perspectivas de cada empresa y para investigar sus creencias, objetivos y expectativas.

Esta investigación sugiere algunas reflexiones sobre una brecha entre la teoría y la práctica en cuanto a comunicaciones integradas de marketing en las PyMEs. En primer lugar se detecta un perfil de comportamiento de comunicación de marketing virtuoso en empresas activas con las CIM. Estos son ejemplos de una mezcla de comunicación integrada en base a una combinación de diferentes actividades, incluso si las relaciones públicas pueden ser mejor explotadas. Sin embargo, este perfil no está tan extendido. La mayoría de las empresas aún se centran en el uso de un único tipo de actividad: en particular, la comunicación interactiva o muestras. Sin embargo, esto solo fue confirmado parcialmente: la comunicación interpersonal ya no es la única manera en la que la mayoría de las PyMEs se comunican. Incluso comunicación digital es muy frecuentemente considerado como única herramienta comunicacional. (Gabrielli & Balboni, 2010) Por lo tanto, se considera existente aun una brecha inicial entre la teoría y la práctica en el rango de actividades de comunicación adoptadas por las empresas. Varias oportunidades no son adecuadamente explotadas por las PyMEs, siendo esto, no sólo una cuestión de presupuesto ya que detrás de una mezcla comunicacional pobre se observa la conciencia respecto a la comunicación escasa y una perspectiva corta ante un modelo más abierto de las comunicaciones en las organizaciones.

Es sobre todo evidente en el contenido y la definición de objetivos ya que sólo las empresas que utilizan una amplia gama de actividades están preocupados acerca de las respuestas no conductuales por receptores (como la actitud y la auto-identificación con la marca, etc.), además de los de comportamiento (Porcu, Del Barrio García, & Kitchen, 2012). Por otra parte, empresas que están inactivas o centradas en una sola herramienta no están interesados en la difusión de elementos de la marca. Se concentran en la transferencia de información técnica sobre sus productos. Ellos parecen estar muy lejos de la integración en las comunicaciones de marketing, debido a que no adoptan un enfoque estratégico verdadero destinado a aumentar el valor de la relación para el cliente dentro del mercado objetivo, sino más bien un operativo enfoque centrado en los productos.

Por otro lado, las pocas empresas con una mezcla de comunicación articulada muestran una actitud más consciente y a la vez, más ambiciosa, destacando también la marca y centrando su atención a la rentabilidad y la solidez de cada herramienta de comunicación (Thøger, Simon, & Fuat Firat, 2005).

Con lo anterior entonces se puede considerar como un área de oportunidad la ejecución de una mezcla de comunicación integrada de mercadotecnia en la que se introduzca la innovación y responsabilidad social empresarial como ejes de las estrategias comunicacionales con el objetivo de reducir la brecha existente entre la aplicación de las CIM en las PyMEs y con ello lograr resultados más alentadores para los empresarios.

CONCLUSIONES

Hasta el momento dado el avance del estudio, se puede concluir que las Comunicaciones Integradas de Marketing al ser un enfoque de la mercadotecnia en el que su base son las relaciones, es una buena herramienta que las PyMEs con bajos recursos pueden considerar en su estrategia general. Se puede echar mano de las relaciones públicas como el eje de las actividades comunicacionales a partir de las cuales se trabaje por consolidar vínculos más allá de una relación de compra-venta, además de que resulta ser no tan costoso como otras estrategias basadas en el marketing tradicional.

Cuando una PyME hace esfuerzos hacia actuar de manera socialmente responsable es digno de ser comunicado y reconocido ante sus partes involucradas, pero aún más, es considerada como empresa competitiva con cierta ventaja entre sus semejantes, sin embargo, los esfuerzos se deben realizar de la manera adecuada para comunicar el mensaje deseado, con ello, llegar al mercado meta y lograr posicionarse de manera en que contribuya al logro de sus objetivos.

Las PyMEs hoy en día y dadas las características del mercado y los consumidores, no es tan factible que puedan competir por precio o calidad como en épocas anteriores, hoy en día se deben concentrar en estrategias que logren satisfacer a los consumidores cada vez más exigentes e informados, y es a través de la manera en que se comunican como pueden conseguirlo.

REFERENCIAS

American Association of Advertising Agencies. (24 de Noviembre de 2014). 4A's. Obtenido de http://www.aaaa.org/news/bulletins/Pages/recovplan_120309.aspx

Baden, D., & Harwood, I. (2013). Terminology Matters: A critical exploration of corporative social responsability terms. Journal of Business Ethics (116), 615-627.

Belch, M. A., & Belch, G. E. (2004). Publicidad y Promoción: perspectivas de la comunicación de marketing integral (6a. ed.). México, México: Mc Graw Hill Interamericana.

Caemmerer, B. (2009). The planning and implementation of integrated marketing communications. Marketing Intelligence & Planning, 27(4), 524 -538.

Cajiga Calderón, J. F. (17 de Septiembre de 2014). Centro Mexicano de Filantropía. Obtenido de CEMEFI: http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Clow, K. E., & Baak, D. (2010). Publicidad, promoción y comunicación integral en marketing. (4a. Ed.). México: Pearson.

Economía, S. d. (30 de Septiembre de 2014). Sistema de Información Empresarial Mexicano. Obtenido de SIEM: http://www.siem.gob.mx/siem/portal/consultas/ligas.asp?Tem=1

Escobar Moreno, N. (2012). Las comunicaciones integradas de marketing (CIM) como pilar de la estrategia de marketing verde y sus implicaciónes en la gestión ambiental. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas, XX (2), 69-79.

Gabrielli, V., & Balboni, B. (2010). SME practice towards integrated marketing communications. Marketing Intelligence & Planning, 28(3), 275 - 290.

Guadarrama, V. H., & Woolfolk, C. (2014). Manual de Oslo/Bogotá. México: CONACYT/INEGI/Foro Consultivo Científico y Tecnológico A.C.

Instituto Nacional de Geografía Estadística e Informática. (2013). Anuario Estadístico y Geográfico por Entidad Federativa. México: INEGI.

Jahdi, K. S., & Acikdilli, G. (2009). Marketing Communications and Corporate Social Responsibility (CSR): Marriage of Convenience or Shotgun Wedding? Journal of Business Ethics, 88, 103 -113.

Kim, I., Han, D., & Shultz, D. E. (2004). Understanding the Diffusion of Integrated Marketing Communications. Journal of Advertising Research, 31 - 45.

Kitchen, P. J., Kim, I., & Shultz, D. E. (Diciembre de 2008). Integrated Marketing Communications: Practice Leads Theory. Journal of Advertising Research, 531- 547.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). Fundamentos de Marketing (11a ed.). México: Pearson Education.

Kotler, P., & Lane Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. México, México: Pearson Education.

Little, B. (2012). Successful corporate social responsibility (CSR) strategy for small businesses. Strategic Direction, 28(10), 34-38.

Porcu, L., Del Barrio García, S., & Kitchen, P. J. (2012). How Integrated Marketing Communications (IMC) works? A theoretical review and an analysis of its main drivers and effects. Comunicación y Sociedad, XXV (1), 313-348.

Shultz, D., Tannenbaum, S., & Lauterborn, R. (2007). Comunicaciones de Marketing Integradas. México: Granica.

Stanton, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (2007). Fundamentos de Marketing (14a. ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.

Thøger, L., Simon, C., & Fuat Firat, T. A. (2005). Integrated marketing communication and postmodernity: an odd couple? Corporate Communications: An International Journal, 10(2), 156 - 167.

Toca Torres, C. E. (2009). Fundamentos de Marketing. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.

DESARROLLO DE UN MODELO DE VALUACIÓN DEL CAPITAL HUMANO DOCENTE COMO PARTE DEL CAPITAL INTELECTUAL EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

AUTORES:
1.- DR. EN A. JESÚS ANAYA ORTEGA
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN. UAEMex
CORREO: anayaortegajesus@gmail.com
2.- DRA. EN A. BERNABÉ ALEJANDRA RAMÍREZ CONTRERAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN. UAEMex
CORREO: aleracon@hotmail.com
3.- DRA. EN A. DULCE KARINA MENDIETA DÍAZ
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN. UAEMex
CORREO: dulcemendieta@gmail.com

RESUMEN

La idea de tomar en cuenta la calificación y experiencia de los trabajadores como un factor de importancia significativa en el crecimiento económico de cualquier organización ha estado presente, sin embargo se ha encontrados dificultades principalmente de conceptualización y medición. Sin embargo para el siglo XX se tuvo un mayor auge en estos temas ya que en la actualidad el capital humano es uno de los factores determinantes que contribuye a la competitividad de las organizaciones, puesto que las competencias, los conocimientos, la creatividad, la capacidad para resolver problemas, el liderazgo y el compromiso del personal son algunos activos requeridos para enfrentar las demandas de un entorno turbulento y alcanzar la misión organizacional.

El capital intelectual debe vislumbrarse como la habilidad de una organización para desplegar sus recursos dentro de nuevos mercados y para transformar nuevas ideas en productos y servicios. El reto es transferir y aprovechar este intangible, para incrementar y acelerar el valor de la organización.

Existen estudios que han demostrado que el hecho de no medir o informar sobre el capital intelectual desencadena una serie de daños para cualquier organización. Para el caso de la IES pública es particularmente importante para evitar la ineficiencia en el uso del presupuesto que se le asigna, pues procede de recursos públicos. Se hace necesario rendir cuentas a la sociedad, para que pueda cerciorarse de que está cumpliendo con su labor como generadora, trasmisora y difusora del conocimiento.

Después de la exploración de varias técnicas para reconocer el capital intelectual en una universidad pública mexicana, se observó que una forma de llevar a cabo esta investigación es a partir de indicadores generados con datos duros para cada organismo académico, en este caso aplicado en la UAEMex, lo que se presenta en este trabajo.

Palabras clave: Capital humano, Capital Intelectual, Institución de Educación Superior.

ABSTRACT

The idea of taking into account the qualifications and experience of employees as a factor of significant importance in the economic growth of any organization has been present, however, has found difficulties mainly conceptualization and measurement. However for the twentieth century a major boom took into these issues as now human capital is one of the factors contributing to the competitiveness of organizations, since the skills, knowledge, creativity, ability problem solving, leadership and commitment of the staff are some assets required to meet the demands of a turbulent environment and achieve the organizational mission.

The intellectual capital must be envisaged as the ability of an organization to deploy its resources into new markets and to transform new ideas into products and services. The challenge is to transfer and exploit this intangible, to increase and accelerate the value of the organization.

Studies have shown that the failure to measure or report on intellectual capital triggers a series of damages for any organization. In the case of public IES is particularly important to avoid inefficient use of the budget assigned, he comes from public funds. It is necessary accountable to society, so you can make sure it is doing its work as a generator, broadcaster and disseminator of knowledge.

After exploring several techniques to recognize the intellectual capital in a Mexican Public University, it was observed that one way of conducting this research is based on indicators generated by hard for each academic body data, in this case applied in UAEMex, what is presented in this paper.

Key words: Human capital, Brainpower, Higher Education Institution.

INTRODUCCIÓN

La idea de tomar en cuenta la calificación y experiencia de los trabajadores como un factor de importancia significativa en el crecimiento económico de cualquier organización ha estado presente, sin embargo se ha encontrados dificultades principalmente de conceptualización y medición. Sin embargo para el siglo XX se tuvo un mayor auge en estos temas ya que en la actualidad el capital humano es uno de los factores determinantes que contribuye a la competitividad de las organizaciones, puesto que las competencias, los conocimientos, la creatividad, la capacidad para resolver problemas, el liderazgo y el compromiso del personal son algunos activos requeridos para enfrentar las demandas de un entorno turbulento y alcanzar la misión organizacional. (Littlewood y Herman, 2004)

El término capital humano fue definido por Theodore Schultz premio Nobel de Economía en 1979. Sus estudios a partir de 1959 sobre economía agraria relacionados con la importancia de los recursos humanos en la agricultura fueron los detonantes para la elaboración de una teoría específica sobre la importancia del desempeño laboral en el crecimiento económico, determinando que para la explicación de ciertos fenómenos macroeconómicos es necesario incluir además de los factores de capital y trabajo el conjunto de habilidades y capacidades de los trabajadores como tercer factor. Estas ideas tuvieron mucho impulso gracias a investigaciones desarrolladas por Gary Becker y Jacob Mincer.

Schultz en su libro “Investment in Capital Humano” describe la acumulación del capital humano como un proceso de inversión. Se entiende que la formación de cada trabajador para acoplarse a las necesidades o demandas del mercado laboral dependerá de las destrezas que posea, argumentando que la educación y otros aspectos asociados con la vida de las personas, generaban rendimientos económicos al mejorar las capacidades y habilidades de la gente para trabajar y administrar sus asuntos y los de las empresas que los emplean (Shultz, 1972).

Edvinsson (1993) es el que utiliza este concepto por primera vez al desarrollar un modelo de medición de activos intangibles de la empresa Skandia. Para explicarlo, utiliza una metáfora donde compara una organización como un árbol que tiene partes visibles como lo son las frutas y partes ocultas que son las raíces. Para que el árbol siga dando frutos deben nutrirse las raíces.

A partir de entonces, la comunidad científica adoptó el término “capital intelectual” para referirse a los valores ocultos de una organización que pueden otorgar mayor valor a corto y a largo plazo.

El capital intelectual debe vislumbrarse como la habilidad de una organización para desplegar sus recursos dentro de nuevos mercados y para transformar nuevas ideas en productos y servicios (Booth, 1998). El reto es transferir y aprovechar este intangible, para incrementar y acelerar el valor de la organización.

DESARROLLO

El capital humano elemento del capital intelectual en instituciones de educación superior

Las características de las IES públicas así como sus actividades son diferentes a las de otras organizaciones públicas y privadas, ya que en ellas sus funciones principales son la formación de personal calificado y la investigación pertinente (Gibbons, 1998; UNESCO, 1998) que recae en gran medida en los PTC (profesores de tiempo completo) (UAEM, 1985; Clark, 2000), apoyándose de una infraestructura y redes de conocimientos; por eso, los elementos de su capital intelectual tienen características únicas.

Con el fin de considerar los mayores elementos posibles, se analizan las definiciones propuestas por los expertos en el tema. El modelo de Euroforum llamado "Intelect" originalmente se diseñó para entornos empresariales; sin embargo, sus definiciones sirvieron de base para otros estudios de capitall intelectual en IES como el de

UNELLEZ (del Valle, 2002) y el Mapa del Conocimiento (Bueno, *et al.*, 2002). Éste define al capital humano como "el conocimiento... útil [para la institución] que poseen las personas y equipos, así como su capacidad para regenerarlo y aprenderlo..." (Euroforum, 1998, p. 36) Para Edvinsson y Malone (1998) pioneros en la investigación del capital intelectual, el capital humano incluye las destrezas e inventiva, que son parte de las capacidades de los miembros, como lo demuestra Chang y Birkett (2003). Mouritsen y colaboradores (2004) explican que dentro de las capacidades también debe considerarse la experiencia, motivación, compromiso y adaptación.

Además, el trabajo en equipo, el liderazgo y la comunicación interna, muestran la forma de relacionarse de los individuos, facilitando o dificultando la generación y transmisión del conocimiento (Nonaka y Takeuchi, 1999).

Huang *et al.* (2007) propone tres grupos para medir el capital humano en empresas de acuerdo a resultados de un análisis factorial: las capacidades, que engloban el conocimiento sobre el trabajo, competencias para realizar el trabajo, la destreza y la creatividad; el desarrollo y retención de empleados en donde se considera la capacitación, crecimiento de los empleados, costos de reclutamiento por empleado, incentivos y compensaciones, rentabilidad por empleado, experiencia previa y nivel de educación o cualificación vocacional; y el de comportamiento, que toma en cuenta la motivación, la satisfacción en el trabajo, la fidelidad de los empleados, el liderazgo y la comunicación interna.

A pesar de existen varios modelos, se han seleccionado los que tratan de explicar a través de relaciones e indicadores, la importancia del capital intelectual en cualquier organización, aquí presento dos:

Modelo Brooking

Brooking (1997) comenta que el principal activo de las empresas del tercer milenio lo constituye el capital intelectual, por lo que debe identificarse, documentarse, realizarse auditorías y registrarlo; para ello, propone la agrupación de activos en cuatro categorías: los activos de mercado, constituidos por el potencial de los bienes inmateriales que guardan relación con el mercado como marcas, clientela, fidelidad, canales de distribución, contratos y acuerdos; los activos centrados en el individuo, que comprenden la pericia colectiva, capacidad creativa, habilidad para resolver problemas, liderazgo y capacidad de los

empleados, aunque éstos no son propiedad de la organización; los activos de propiedad intelectual, que incluyen el *know- how,* patentes, secretos de fábrica, copyright y marcas de fábrica; y los activos de infraestructura, que agrupan las tecnologías, metodologías y procesos requeridos para el funcionamiento de la organización, como la cultura corporativa y los sistemas de comunicación.

Brooking (1997) señala que al combinar estos activos, puede conocerse el valor de la organización, confirmarse su capacidad para conseguir sus metas, planificar I&D y programas de formación y educación organizacional, además de que puede ampliarse la memoria organizacional.

La autora explica que para aprovechar el capital intelectual debe identificarse, desarrollar una política, documentarse y archivarse, así como protegerse y generar acciones para su crecimiento, renovación y divulgación, poniendo énfasis en la auditoría de capital intelectual para examinarlo y documentar su existencia, evaluar su estado actual, su aprovechamiento y, si es posible, su valor.

Para esa valuación sugiere tres métodos: costo de reposición, valor de mercado y el enfoque de los ingresos, que se refiere a la capacidad para generar utilidades calculadas con base al valor actual de los flujos netos esperados por el aprovechamiento del capital intelectual. .A. pesar de estas sugerencias, no establece claramente la valoración de los elementos identificados, y por ende, no propone indicadores, limitándose simplemente a recomendar algunas normas para quien quiera valorar cada uno de los aspectos que integran el capital intelectual.

Este modelo ha sido ampliamente reconocido en la valuación del capital intelectual para empresas. Sin embargo, no se encontraron estudios en IES que lo apliquen.

Modelo de Monitor de Intangibles

Su objeto es guiar a los directivos sobre la identificación del flujo y renovación de los intangibles y evitar su pérdida, centrándose en las competencias de las personas, la estructura interna y la estructura externa (Sveiby, 1997), diferenciando los activos tangibles e intangibles y las deudas y compromisos visibles e invisibles.

Para Sveiby (1997) las personas son las encargadas de crear la estructura interna (organización) y externa (imagen), que constituyen el conocimiento que permanece, aunque

los trabajadores no. Aclara que los indicadores deben ser únicos para cada organización, pero propone tres tipos de forma general: los de crecimiento e innovación que recogen el potencial futuro de la empresa, los de eficiencia que informan productividad de los intangibles y los de estabilidad que indican su grado de permanencia.

La principal aportación de este modelo lo constituye precisamente la definición de las tres dimensiones para cada uno de los bloques. Sin embargo, difícilmente pueden compararse estos indicadores entre empresas del mismo sector, porque no existe una definición clara de cada uno de los componentes.

Lo propuesto por Sveiby lo adapta Fazlagic (2005) para valuar el capital intelectual de una universidad polaca, considerando que los indicadores de eficiencia apoyan a la generación de los indicadores de crecimiento e innovación.

El capital humano elemento del capital intelectual en instituciones de educación superior

Las características de las IES públicas así como sus actividades son diferentes a las de otras organizaciones públicas y privadas, ya que en ellas sus funciones principales son la formación de personal calificado y la investigación pertinente (Gibbons, 1998; UNESCO, 1998) que recae en gran medida en los PTC (profesores de tiempo completo) (UAEM, 1985; Clark, 2000), apoyándose de una infraestructura y redes de conocimientos; por eso, los elementos de su capital intelectual tienen características únicas.

Con el fin de considerar los mayores elementos posibles, se analizan las definiciones propuestas por los expertos en el tema. El modelo de Euroforum llamado "Intelect" originalmente se diseñó para entornos empresariales; sin embargo, sus definiciones sirvieron de base para otros estudios de capital intelectual en IES como el de UNELLEZ (del Valle, 2002) y el Mapa del Conocimiento (Bueno, *et al.*, 2002). Éste define al capital humano como "el conocimiento... útil [para la institución] que poseen las personas y equipos, así como su capacidad para regenerarlo y aprenderlo..." (Euroforum, 1998, p. 36)

Para Edvinsson y Malone (1998) pioneros en la investigación del capital intelectual, el capital humano incluye las destrezas e inventiva, que son parte de las capacidades de los miembros, como lo demuestra Chang y Birkett (2003). Mouritsen y colaboradores (2004)

explican que dentro de las capacidades también debe considerarse la experiencia, motivación, compromiso y adaptación.

Además, el trabajo en equipo, el liderazgo y la comunicación interna, muestran la forma de relacionarse de los individuos, facilitando o dificultando la generación y transmisión del conocimiento (Nonaka y Takeuchi, 1999).

A lo largo de este trabajo de investigación, se han abordado teóricamente temas que son la base para comprender la importancia que tiene el capital humano como parte del capital intelectual desarrollado en las universidades, para apoyar la competitividad de las organizaciones y del país en la economía del conocimiento. También se ha realizado una revisión profunda de los modelos existentes para encontrar elementos que aporten explicaciones tentativas. Con esta plataforma teórica, es factible hacer una evaluación empírica (Kerlinger y lee, 2002) con la esperanza de poder explicar el fenómeno del capital intelectual en IES.

METODOLOGÍA Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Dentro de la literatura revisada para determinar el estado del conocimiento sobre la valuación y análisis del capital intelectual en las universidades públicas, se hallaron algunas discrepancias entre las variables que conforman cada elemento del capital intelectual (Ordoñwz de Pablos, 1999; Chang y Birkett, 2003; Mouritsen, et al., 2004; Huang, et al., 2007). Por otro lado, solo se encontraron algunos indicadores de orden global sobre el capital intelectual en universidades y centros de investigación (Bueno, et al ., 2002; Leitner, 2004 Fazlagic, 2005; Ferrari y Laurenti, 2005; Sánchez y Elena, 2006; Funes, 2007; Ramírez, et al ., 2007; Topete y Bustos, 2008), generados para armar reportes, pero no para establecer causalidades; por ello fue necesario evaluar si los indicadores basados en una agenda estadística son suficientes y adecuados para generar un modelo a partir de los datos disponibles.

Con ello, se pudo realizar una investigación correlacionar, estableciendo y analizando la relación y efecto de los diferentes componentes del capital humano (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

Por otra parte, esta investigación fue de tipo documental, ya que se utilizaron bases de datos secundarias elaboradas por la UAEMex para el 2016, considerando aquellos datos adecuados

y disponibles que forman parte del capital intelectual de acuerdo a la teoría para validar la existencia del elemento humano que sugieren los autores más reconocidos en el tema.

Para dar respuesta a las preguntas de investigación, se utilizó un diseño no experimental transaccional, sin realizar manipulación alguna sobre las variables, limitándose a la observación de los fenómenos como se dieron en la realidad, en un punto del tiempo, para la descripción y análisis posterior de las relaciones encontradas (Kerlinger y Lee, 2002).

Estudios del capital intelectual en IES

Existen estudios que han demostrado que el hecho de no medir o informar sobre el capital intelectual desencadena una serie de daños para cualquier organización (Caredda, *et al*., 2004; Mouritsen, *et al*., 2004). Para el caso de la IES pública es particularmente importante para evitar la ineficiencia en el uso del presupuesto que se le asigna, pues procede de recursos públicos. Se hace necesario rendir cuentas a la sociedad, para que pueda cerciorarse de que está cumpliendo con su labor como generadora, trasmisora y difusora del conocimiento (ANUIES, 2000).

Para informar sobre la eficiencia en el uso y desarrollo del capital intelectual, podría realizarse una evaluación, siempre y cuando existiera un parámetro de comparación, pero ese parámetro todavía no existe en México. Por ello, se analizan varios estudios de capital intelectual en universidades y centros de investigación, con el fin de presentar una propuesta viable sobre un modelo de capital intelectual para universidad pública mexicana.

Como resultado se obtuvieron 38 indicadores de capital humano.

			Indicador	Ranking competitividad	Ranking Universidades	Estudios capital intelectual	Estudios CI en IES
	Conocimientos	1	Horas dedicadas a la investigación				
		2	Horas dedicadas a la docencia				
		3	Horas dedicadas a la asesoría				
		4	Cursos de actualización y capacitación /PTV				

	Destrezas	5	Edad promedio de investigadores				
		6	Mujeres en administración/ Investigación				
		7	Talentos universitarios				
	Habilidades	8	Número de investigadores/PTC				
		9	Número de investigadores/ Empleados				
		10	Investigadores graduados en la universidad				
		11	Número de profesores de tiempo completo				
		12	Número de doctores				
		13	Miembros de sociedades científicas				
	Educación Formal	14	PTC con posgrado				
		15	Certificaciones a profesores				
		16	Estudios previos de alumnos (certificados)				
		17	Habilidades idioma inglés y otras lenguas alumnos y PTC				
	Educación informal	18	Conocimientos adquiridos empíricamente				
		19	Libros leídos anualmente				
		20	Lectura de revistas y periódicos				
		21	Horas semanales radio y televisión				
		22	Horas semanales internet				
		23	Características sociales y familiares de alumnos y profesores				
	Experiencia	24	Experiencia laboral de profesores				
		25	Experiencia técnica profesores				
		26	Experiencia docentes				
	Innovación y Creatividad	27	Divulgación de la ciencia entre la comunidad				
		28	Publicaciones arbitradas				
		29	Publicaciones de ponencias (proceeding)				
		30	Publicaciones por investigador				
		31	Conferencias y ponencias pronunciadas				
		32	Tesis finalizadas de maestría y Doctorado				
	Motivación Trab. equipo	33	% de crecimiento de los investigadores				
		34	Promedio de duración de investigadores				
		35	Rotación profesores de asignatura				
		36	Reconocimientos otorgados a profesores por la institución				
		37	Trabajos e investigaciones en colaboración				
		38	Publicaciones coautores del sector laboral				

CONCLUSIONES

Para las IES resulta especialmente importante el reconocimiento del capital intelectual, sobre todo cuando se utiliza eficientemente para elevar la competitividad, propiciando que IES, empresas y gobiernos realicen investigaciones e innovación en forma conjunta (Reyes, 2006), produciendo o mejorando bienes y servicios innovadores, construyendo capacidad tecnológica, mejorando instituciones y estableciendo políticas y acuerdos que permiten el acceso a mercados de capital (Shleicher, 2006).

Para poder reconocer, valorar, impulsar y gestionar el capital intelectual en las IES, es necesario partir de la identificación de sus elementos (Rivero, et al., 2005) y de los indicadores que lo conforman (Edvinsson Malone, 1998), ya que los objetivos cognoscitivos y educativos, así como el entorno de actividades de cada organismo académico son específicos en cada uno.

Después de la exploración de varias técnicas para reconocer el capital intelectual en una universidad pública mexicana, se observó que una forma de llevar a cabo esta investigación es a partir de indicadores generados con datos duros para cada organismo académico de la UAEMex, tomados de la agenda estadística de la propia institución.

Referencias Bibliográficas

Acemoglu, D. (2007). Introduction to the Modern Economic Growth en http://economics.mit.edu/faculty/acemoglu/books

Antequera, J. (2005). El potencial de sostenibilidad de los asentamientos humanos en http://www.eumed.net/libros-gratis/2005/ja-sost/

Barnés, F. (1997). La vinculación de las Instituciones de Educación Superior con el sector productivo. En C. Pallán y G. Ávila (Eds.), *Estrategias para el Impulso de la vinculación Universidad-Empresa*. México: ANUIES.

Becker, Gary .2002. La Inversión en Talento como Valor de Futuro. Capital Humano. Revista para la Integración y Desarrollo de los Recursos Humanos. Año No. 153. pp. 26-29.

Bolivar, R. (2002). Un acercamiento a la definición de intelectual (Teoría). *Estudios*

Políticos,

UNAM.

Bontis, N. (1998). Assessing knowledge assets: a review of the models used to measure intellectual capital. IJRM

Brooking, A. (1997), *El capital intelectual.* España: Paidós.

Booth, R. (1998). The Measurement of intekkectual capital. *Management Accounting (Brithish), 26-29.*

Bueno, E. (1998). "El capital intangible como clave estratégica en la competencia actual", *Boletín de Estudios Económicos*, Vol. LIII, Agosto, pp. 207 -229.

Bueno, E. (1998). *Medición del capital intelectual: modelo Intelect*. Instituto Universitario Euroforum Escorial, Madrid.

Bueno, E., Morcillo, P., Rodríguez, J., Luque, M. A., Cervera, M., Rodríguez, O., et al. (2002). Indicadores de Capital Intelectual aplicados a la Actividad Investigadora y de Gestión del conocimiento en las Universidades y Centros Públicos de Investigación de la Comunidad de Madrid. En A. Modrego (Ed.), *Capital intelectual y producción científica*. Madrid: Dirección General de Investigación, Consejería de Educación, Comunidad de Madrid.

CEPAL (2007). *Elementos de competitividad sistémica:* Naciones Unidas: Comisión Económica para América Latina y el Caribe

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: McGrawHill.

Chang, L. y Birkett, B. (2003). Managing intellectual capital in a professional servicefirm: exploring the creativity-productivity paradox. *Mnanagement Accounting Research.* 15, 7-31.

Clark, B. (2000). *Creando universidades innovadoras.* México: Porrúa.

Davis, Duane (2000). *Investigación en administración para la toma de decisiones*, México, Thomas editores.

Dragonetti, N. C. y Ross, G. (1998). *Efficiency and Effectiveness in Government Programmes: an Intellectual Capital Perspective.* Trabajo presentado en 2nd World Congress on Intellectual Capital.

Drucker, Peter .2006. Drucker para todos los días. Editorial Norma. Bogotá. Colombia.

Edvinsson, L. y Malone, M. (1998). *El Capital Intelectual, cómo identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa*. Bogotá: Editorial Norma.

Euroforum (1998), Medición del Capital Intelectual. San Lorenzo del Escoria, Madrid: Instituto Universitario Euroforum El Escorial.

Fazlagic, A. (2005). *Measuring the intellectual capital of a university.* Trabajo presentado en Trenes in the management of human resources in higher education.

Fernández, E., Montes, J., Vázquez, C., (1998). *Los recursos intangibles como factores de competitividad de la empresa. Revista Dirección y Organización* No. 20, Universidad Politécnica de Madrid, pp. 83-98.

Flamholtz, E. (1972). Towards a theory oh human resource value in formal organizations. *The accounting Review*. 666-678Funes, Y (2007). *Valuación de los activos intangibles. El caso de la UNAM, UNAM*,G México.

Garcia Lobo, N. (2004). Estrategias de gestión para la capitalización del conocimiento en el contexto de la relación de la universidad: sector productivo. *Edurece, la revista venezolana de la educación,* 27.

Holbrook, Adam .2000. Evaluation of Research Sponsored by Federal Granting Councils in Canada: The Social Contract. Research Evaluation. Vol. 9. No. 1.

Huang, C. C., Luther, R. y Tayles, M. (2007). "An evidence based taxonomy of intellectual capital", en *Journal of Intellectual Capital,* Vol. 8, Núm. 3, pp. 386-408.

Kaplan, R y Norton, D. (2000). C*uadro de Mando Integral*. Barcelona: Gestión 2000.

Martínez V., Fabián, *et. al.* (2002).*Capital intelectual: el rubro que crea valor, riqueza y ventajas competitivas en la nueva economía*, México: IMCP, CCPM, p. 268.

Mercado, P. (2005). El Capital Humano del Profesor Universitario: diagnostico y propuesta de mejora. *Revista Interaericana de Psicología ocuoacional,* 31-45.

Mouritsen, J., Bukh, P. N. y Marr, B. (2004). Reporting on intellectual capital: why, what an how?. *Measuring Bussines Excellence, 46-54.*

Nava, Rosa (2010). *Modelo de capital intelectual para la UEMex 2009* (Tesis Doctoral, no publicada).México. Universidad Autónoma del Estado de México.

Nevado P., D. y López, V. R. (2002). *El capital intelectual. Valoración y medición.* Madrid: Prentice Hall

PROCEDIMIENTO PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN RIESGOS. APLICACIÓN EN LA UNIDAD EMPRESARIAL DE BASE MAYORISTA DE MEDICAMENTOS HOLGUÍN- CUBA

Trabajo Concluido

Autora Principal: Yunia Damaris Silva Ricardo, yunia@hol.emcomed.cu, Unidad Empresarial de Base Mayorista de Medicamentos Holguín, Master en Ciencias en Ingeniería Industrial

Coautores:

Mayra Rosario Moreno Pino, mmoreno@ict.uho.edu.cu, Universidad de Holguín, Cuba, Profesora Titular, Doctora en Ciencias Pedagógicas

Ana Victoria Nápoles Villa, ana@hol.emcomed.cu, Unidad Empresarial de Base Mayorista de Medicamentos Holguín, Master en Ciencias en Ingeniería Industrial

RESUMEN

Cada vez, cobra más importancia para las organizaciones la implantación de Sistemas Integrados de Gestión, que permitan: perfeccionar su desempeño global, proporcionar un desarrollo sostenible para la mejora, reaccionar a los cambios del entorno y garantizar la seguridad de los trabajadores. Es por ello que esta investigación tiene por objeto, la gestión organizacional y como objetivo desarrollar un procedimiento que permita el perfeccionamiento del Sistema Integrado de Gestión (SIG) basado en riesgos en la Unidad Empresarial de Base Mayorista de Medicamentos Holguín (EMCOMED Holguín), que posibilite el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Distribución de los Medicamentos (BPD).

Al concluir la investigación se logró aplicar parcialmente el procedimiento diseñado, el cual es viable para perfeccionar el sistema integrado de gestión, logrando la actualización de los riesgos, la caracterización del contexto de la organización y los requisitos legales de las partes interesadas, acciones que favorecen el tránsito hacia las nuevas versiones de las normas: 9001, 14001 y 18001 y se propusieron soluciones para minimizar o eliminar los riesgos por procesos que abarcan los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud.

Se utilizaron diferentes métodos teóricos de la investigación científica como el histórico-lógico, análisis y síntesis, inducción-deducción, así como métodos empíricos tales como: análisis modal de fallos y efectos, la tormenta de ideas, consulta de documentos, diagramas radar, entre otros.

Palabras Claves: Sistema, gestión, sistema integrado de gestión, riesgos

ABSTRACT

Increasingly, the more important for organizations implementing Integrated Management Systems which will: improve their overall performance, provide sustainable development for improvement, react to changes in the environment and ensure the safety of workers. That is why this research aims, organizational management and aims to develop a procedure enabling the improvement of the Integrated Management System (IMS) risk-based Business Unit Wholesaler Base Holguin Drugs (EMCOMED Holguín), which enable compliance with Good Distribution Practice of Medicinal Products (BPD).

At the conclusion of the investigation it was achieved partially apply the procedure designed, which is feasible to improve the integrated management system, making updating risk characterization organizational context and legal requirements of interested parties, actions that favor the transition to new versions of the standards: 9001, 14001 and 18001 and solutions to minimize or eliminate risks by processes that span systems quality management, environment and health and safety were proposed.

Different theoretical methods of scientific research as the historical logic, analysis and synthesis, induction, deduction, and empirical methods such as were used: failure mode and effects analysis, brainstorming, consultation documents, diagrams radar, between others.

Key Words: system management, integrated management system, risks

INTRODUCCIÓN

La obtención de productos y servicios de alta calidad, que proporcionen satisfacción a los clientes y demás partes interesadas, a bajos costos, con la protección del medioambiente y la integridad de los trabajadores, constituye una de las principales preocupaciones de las organizaciones que pretenden sobrevivir en la progresiva lucha por la competitividad y la sostenibilidad. De ahí, que la gestión organizacional tribute en gran medida a las interrelaciones de sus principales componentes, por lo que necesitan combinar sus recursos ya sean financieros, humanos, logísticos, tecnológicos, ambientales, mercadotécnicos en busca de la deseada excelencia que lleva a las organizaciones al éxito.

Una parte importante de las entidades que consiguen tal condición, lo logran sobre la base de un sólido sistema de gestión, que posibilita tramitar las actividades, para lograr la eficiencia y eficacia de todas las funciones empresariales de la organización. Diversos son los sistemas: calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, innovación, energía, los cuales tienen aspectos comunes, pero también algunos elementos que los diferencian y están ajustados por diferentes partes interesadas, por lo que pueden aplicarse de manera independiente y también de manera integrada.

Un sistema integrado de gestión (SIG) le permite a la organización demostrar su compromiso hacia todas o casi todas las partes interesadas y tiene como ventajas la reducción de la estructura documental del sistema, la armonización de los diferentes criterios de gestión, mejora el desempeño de la organización aunque tiene como desventajas mayor esfuerzo en materia de formación, de organización y de cambio de la cultura empresarial.

En Cuba, las empresas más revolucionarias movidas por el perfeccionamiento empresarial promueven la implantación de sistemas de gestión[37], de ahí que el Decreto No. 281 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros "Reglamento para la implantación y consolidación del sistema de dirección y gestión empresarial estatal" modificado por el

[37]Los sistemas que integran el perfeccionamiento empresarial son: Sistema de Organización General, Sistema de Métodos y Estilos de Dirección, Sistema de Atención al Hombre, Sistema de Organización de la Producción de Bienes y Servicios, Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión del Capital Humano, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Gestión de la Innovación, Sistema de Planificación, Sistema de Contratación Económica, Sistema de Contabilidad, Sistema de Control interno, Sistema de Relaciones Financieras, Sistema de Costos, Sistema de Precios, Sistema Informativo, Sistema de Mercadotecnia y Sistema de Comunicación Empresarial

Decreto 323 recoge en el punto 47 del artículo 85 que las empresas que implantan el Sistema de Dirección y Gestión deben estar a la vanguardia en la implantación de nuevas técnicas, tecnologías y sistemas, que den nuevas dimensiones y atributos a la eficiencia, la calidad, la competitividad y la participación de los trabajadores. Es por ello que deben implantar y revisar, permanentemente, los sistemas de calidad, seguridad y salud, el sistema de dirección del capital humano, entre otros.

Por otro lado ya están aprobadas nuevas ediciones de las normas ISO 9001, ISO 14 001 y NC 18 001, las que contienen un pensamiento basado en riesgos, que permitirá a las organizaciones determinar los factores que podrían causar que sus procesos y sus sistemas de gestión se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos que minimicen los efectos negativos y maximicen las oportunidades.

La Unidad Empresarial de Base Mayorista de Medicamentos Holguín, tiene como objeto social comercializar medicamentos, materias primas, material de envase, y reactivos químicos, para lo cual utiliza regulaciones, procedimientos y normas internacionales adaptadas a las necesidades nacionales de compromiso social. Cuenta con una organización documentada y con los recursos materiales y financieros para la implementación de procesos de mejora y para sustentar el sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud del trabajo acorde a las normas NC ISO 9001, NC ISO 14001y la NC 18001.

En EMCOMED Holguín a pesar de contar con un SIG, desde el año 2010, se aprecia que no se utiliza el sistema integrado como una herramienta de trabajo, los sistemas implantados corren a cargo de los especialistas que responden por la actividad y no por los jefes de procesos, por lo que no se ha incorporado como una filosofía de trabajo lo que denota falta de liderazgo por la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud; además las auditorias y autoinspecciones no se desarrollan con la profundidad requerida, lo que propicia que no se detecten desviaciones o que se documenten no conformidades sin un análisis profundo de las causas que le dieron origen.

De ahí que se afecta la eficacia del sistema implantado, lo que pudiera comprometer el cumplimiento de las buenas prácticas de distribución (BPD)[38] en la organización.

Por lo tanto se define como **problema científico** a resolver: ¿Cómo perfeccionar el sistema integrado de gestión basado en riesgos en EMCOMED Holguín, que posibilite el cumplimiento de las BPD de los medicamentos?

Teniendo en cuenta el problema científico definido, se establece como **objeto de la investigación:** la gestión organizacional y **como objetivo general** desarrollar un procedimiento para el perfeccionamiento del sistema integrado de gestión basado en riesgos en EMCOMED Holguín, que posibilite el cumplimiento de las BPD de los medicamentos.

En correspondencia con el objetivo general de la investigación se establecieron los siguientes objetivos específicos:

- Elaborar el marco teórico práctico referencial de la investigación
- Diseñar un procedimiento para el perfeccionamiento del sistema integrado de gestión basado en riesgos en EMCOMED Holguín
- Aplicar parcialmente el procedimiento para el perfeccionamiento del sistema integrado de gestión basado en riesgos en EMCOMED Holguín.

Se precisa como **campo de acción** el sistema integrado de gestión con un enfoque de riesgos en EMCOMED Holguín, con el fin de solucionar el problema científico expuesto y con ello dar cumplimiento al objetivo general trazado, se declara como **idea a defender** lo siguiente: el desarrollo de un procedimiento para el perfeccionamiento del sistema integrado de gestión basado en riesgos en EMCOMED Holguín, contribuirá a garantizar el cumplimento de las BPD de los medicamentos.

MÉTODOLOGÍA

Para el desarrollo de los objetivos de la investigación se requirió del empleo de métodos científicos. En el orden teórico se utilizaron:

[38]Es la parte del Aseguramiento de la Calidad que garantiza que se mantenga la calidad de un producto farmacéutico mediante el control adecuado de las numerosas actividades que se realizan durante el proceso de distribución, al mismo tiempo que provee una herramienta para proteger al sistema de distribución de las falsificaciones o de productos de calidad inferior.

1. Análisis y síntesis de la información obtenida a partir de la revisión de literatura y documentación especializada, así como de la experiencia de especialistas y trabajadores consultados
2. Histórico-lógico: para determinar la evolución a través de los años y estado actual del problema y del objeto de investigación
3. Inductivo-deductivo: para diagnosticar el sistema integrado de gestión y para el diseño del procedimiento.

En el orden empírico se utilizó: análisis modal de fallos y sus efectos, tormenta de ideas, consulta de documentos, diagramas radar, matriz ovar, matriz DAFO, observación, entre otros.

Sistema integrado de gestión

La palabra integración tiene entre sus significados la acción y efecto de integrar o integrarse (constituir un todo, completar un todo con las partes que faltaban o hacer que alguien o algo pase a formar parte de un todo), en las organizaciones es un fenómeno complejo, que persigue economizar los esfuerzos, al propiciar que varias actividades sean sustituidas por una actividad única, de forma conjugada.

Para abordar los sistemas integrados de gestión es necesario partir del concepto de gestión integrada, que no es más que parte de la gestión general de la organización que determina y aplica la política integrada de gestión (Norma UNE 66177:2005. Sistemas de gestión. Guía para la integración de los sistemas de gestión)

Integrar es, componer las partes de un todo, entonces se pretende integrar sistemas tradicionalmente gestionados por separado en una única gestión, como es el caso de gestión de la calidad, medio ambiente y seguridad y salud , atendiendo a que presentan puntos en común que posibilitan su integración como son : están basados en el principio de mejora continua del ciclo Deming, el éxito de los sistemas supone el liderazgo y el compromiso de la alta dirección, se requiere la formación, comunicación y motivación de todo el personal, los resultados en las tres áreas son medibles y por lo tanto evaluables.

Por otra parte la gestión por procesos se centra en la administración de un conjunto de actividades enlazadas que generan el producto o servicio, para aislar y tratar por separado aquellas operaciones que no añaden valor para el cliente. En definitiva, se basa en determinar los procesos que proporcionan una ventaja competitiva y los relaciona con el valor que

percibe el cliente, luego de establecer un sistema de control para reducir la variabilidad de resultados y formar indicadores de funcionamiento y objetivos para dirigir la mejora de los procesos, según el ciclo PHVA de Deming (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

De ahí que la integración, no es más que aplicar los principios del enfoque de la gestión por procesos, propugnado por la teoría actual de gestión empresarial: la idea es gestionar el conjunto de procesos que forman la empresa de forma única, en la que la empresa se entiende como un conjunto de procesos que deben verse desde una perspectiva global y equilibrada para conseguir la máxima eficacia y eficiencia empresarial y de satisfacción del cliente y la sociedad, y no desde el punto de vista de la especialización en actividades desconectadas del proceso global.[39]

Por tanto los SIG le permiten a las organizaciones gestionar de forma integrada, la política, la planificación, la organización, la revisión por la dirección, el control de la documentación y los registros, el control de los productos no conformes, las acciones correctivas y preventivas, las auditorías internas, las comunicaciones, la competencia del personal y todos aquellos requisitos que son comunes a los sistemas de gestión y que están amparados por la normativa nacional e internacional como son las NC ISO 9001, NC ISO 14001, la NC 18001, entre otras.

Un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud favorecerá al incremento de la competitividad empresarial si se consigue, no sólo con una gestión participativa de la calidad, y con la satisfacción de los clientes y demás partes interesadas, sino también con una adecuada prevención de los riesgos laborales y mitigación de los aspectos ambientales, que posibiliten menores índices de accidentabilidad, la reducciones de emanaciones contaminantes al medio, las reducción de las pérdidas de tiempo por interrupciones de los procesos y un mejor clima laboral.

Por su parte, la ISO ante el incremento de las normas de los sistemas de gestión con estructuras algo diferentes, disímiles definiciones para los mismos términos, así como con requisitos a menudo discordantes, ha buscado una solución para resolver esta situación, y ha creado una estructura de alto nivel para todas las ellas.

[39]Velázquez Zaldívar, R. y col. (2008). Los sistemas integrados de gestión. Un acercamiento teórico metodológico. Ingeniare. No 5 Año 3.18 p

En el anexo SL 2012 de la Parte 1 de las Directivas de la ISO/IEC, se definen los capítulos donde se abordan los requisitos en las normas emitidas por la ISO los cuales son:

1. Capítulo 4. Contexto de la organización
2. Capítulo 5. Liderazgo
3. Capítulo 6. Planificación
4. Capítulo 7. Soporte
5. Capítulo 8. Operaciones
6. Capítulo 9. Evaluación del desempeño
7. Capítulo 10. Mejora
8. Anexo de orientación.

Son muchas las ventajas que presenta la estructura de alto nivel para las organizaciones, entre las que se pueden mencionar que se logra un marco general del cual se pueden diferenciar los requisitos de gestión comunes y los específicos de cada norma, cuestión muy útil a la hora de la integración de sistemas de gestión, por otro lado, este enfoque impulsa la integración de los sistema de gestión, pues unifica en un solo sistema, varios sistemas de gestión.

Además en la estructura de alto nivel, destacan los conceptos referidos a "partes interesadas", "información documentada" y al "riesgo", donde éste último se concibe como una evolución del concepto de acción preventiva y es tratado en su capítulo 6 planificación, al establecer cómo implementar acciones para gestionar el riesgo y las oportunidades que surgen cuando se planifican los sistemas de gestión.

Los riesgos. Su papel en los sistemas integrados de gestión

En la actualidad es muy importante que las organizaciones, interioricen cómo manejar de la mejor manera los riesgos. La empresa como unidad económica que transforma insumos, recursos humanos, financieros, tecnológicos y otros, debe afrontar muchas amenazas que son ocasionadas por los riesgos; atentando contra la consecución de los objetivos, y por ende, su resultado.

Riesgo es el efecto de la incertidumbre sobre la consecución de los objetivos, los cuales pueden tener diferentes aspectos (tales como financieros, de salud y seguridad, o

ambientales) y se pueden aplicar a diferentes niveles (como, nivel estratégico, nivel de un proyecto, de un producto, de un proceso o de una organización completa).[40]

Por otro lado en la Resolución 60 del 2011 sobre las normas del control interno define el riesgo, como la incertidumbre de que ocurra un acontecimiento que pudiera afectar o beneficiar el logro de los objetivos y metas de la organización.

Debe admitirse que el conocimiento insuficiente sobre el problema del riesgo y las posibilidades de modificar sus condiciones, constituye también uno de los elementos determinantes que inciden en la magnitud de los daños ocasionados por su escaso tratamiento. El análisis de riesgo es una herramienta destinada a ordenar la toma de decisiones proporcionando un proceso lógico, estructurado y consistente, utilizado desde hace mucho tiempo en distintas áreas de la gestión empresarial; consta de tres etapas fundamentales: identificación del peligro, evaluación del riesgo y gestión del riesgo. Siendo la evaluación del riesgo la etapa del análisis en que se intenta estimar el riesgo asociado a un peligro, en esta se establecen como válidos tanto el método de evaluación cualitativa como el de evaluación cuantitativa.

La gestión de riesgos es un método lógico y sistemático de establecer el contexto en que se desarrolla la organización, identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar los riesgos asociados con sus actividades, funciones o procesos de forma tal que permita a las organizaciones minimizar pérdidas y maximizar oportunidades. Las normas de los sistemas de gestión tienen requisitos específicos para los riesgos que cubren y todas ellas se basan en la metodología PHVA.

Los sistemas normalizados, recogen aspectos relacionados con los riesgos, en la NC ISO 9001:2015, se establece que al planificar la calidad, se deben determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda aumentar los efectos deseables y prevenir o reducir efectos no deseados, de igual forma en la NC ISO 14001:2015 se especifica que la organización debe determinar los riesgos y oportunidades relacionados con sus: aspectos ambientales, requisitos legales y otros requisitos y en la NC 18001:2015 se plantea que se identificarán los peligros, se evaluarán los riesgos y se determinarán los controles, además se explicita que la organización debe

[40]NC ISO 31000 (2015). Gestión del Riesgo. Principios y directrices.1 Edición, Cuba, 29 p

asegurarse de que los riesgos y los controles determinados se tengan en cuenta al establecer, implementar y mantener su SGSST, en la figura 1 se muestra los requsitos donde son tratados en cada norma.

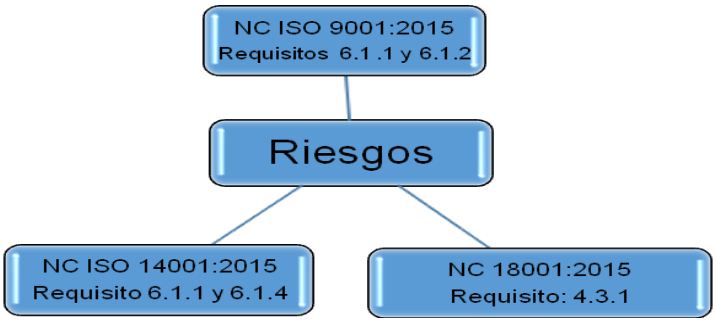


Figura 1. Epígrafes que abordan sobre los riesgos y las oportunidades en los sistemas normalizados

De igual forma son tratados en las normativas sobre los sistemas integrados de gestión; en la norma UNE 66177:2005 se aborda la gestión de riesgos, desde la óptica de determinar el grado de cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, asociados a los productos y servicios, a los aspectos ambientales y a la seguridad de los trabajadores y entornos de trabajo y al nivel de riesgo y valoración de las consecuencias o fallos derivados del proceso de implantación de la integración, sin embargo no brinda una guía de la gestión de riesgos desde la óptica del contexto de la organización, con el peligro de no determinar riesgos relacionados con el mercado, el entorno tecnológico, social, cultural y económico.

1. Mejorar la identificación de oportunidades y amenazas
2. Cumplir con las exigencias legales y reglamentarias, además de las normas internacionales
3. Aumentar la seguridad y confianza y mejorar la prevención de pérdidas y manejo de incidentes
4. Mejorar el aprendizaje organizacional
5. Mejorar la eficiencia y eficacia operacional

Existe la norma NC ISO IEC 31010:2015, que apoya Ia NC ISO 31000 y proporciona directrices para la selección y aplicación de técnicas sistemáticas para la apreciación del riesgo, donde declara que el análisis modal de fallos y efectos constituye una herramienta

muy aplicable para la identificación del riesgo, las consecuencias, la probabilidad, el nivel de riesgo y la evaluación de éste.

De los elementos abordados hasta aquí, se comprende la importancia que reviste para un sistema integrado de gestión, el trabajo con los riesgos con una visón amplia, que tenga en cuenta factores sociales, ambientales, laborales relacionados con el contexto empresarial y es opinión de esta investigadora que una adecuada gestión de riesgos, contribuye a la integración, pues es un elemento importante de conexión de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo, a su vez, mejora las oportunidades potenciales, propicia el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios pertinentes, así como logra incrementar la eficacia y la eficiencia organizacional, de ahí el impacto que tiene esta temática en los procedimientos para la implantación del sistema integrado de gestión.

DESARROLLO DEL TEMA

Para el perfeccionamiento del Sistema Integrado de Gestión en EMCOMED Holguín se propone un procedimiento general, que se sustenta en el ciclo de Deming, siguiendo un enfoque de procesos y apoyado en la gestión de riesgos, en el cual se definen las etapas, pasos y tareas necesarias a considerar durante su implementación (Figura 2),el mismo proyecta la importancia de la mejora del sistema integrado de gestión, a través de la realización de un diagnóstico, que se apoya en la determinación de los factores internos y externos a los que se expone la organización, en el cumplimiento de los principios de gestión: organización enfocada al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basadas en la evidencia y gestión de las relaciones, éstos contribuirán al análisis de los riesgos, los que propiciarán las acciones a desarrollar para lograr el perfeccionamiento de un sistema de calidad, medio ambiente y seguridad y salud.

El perfeccionamiento del sistema integrado de gestión basado en riesgos, posibilita que la entidad alcance mayor eficacia en la gestión, a continuación se explican cada una de las etapas del procedimiento, especificando el objetivo, técnicas y herramientas aplicables.

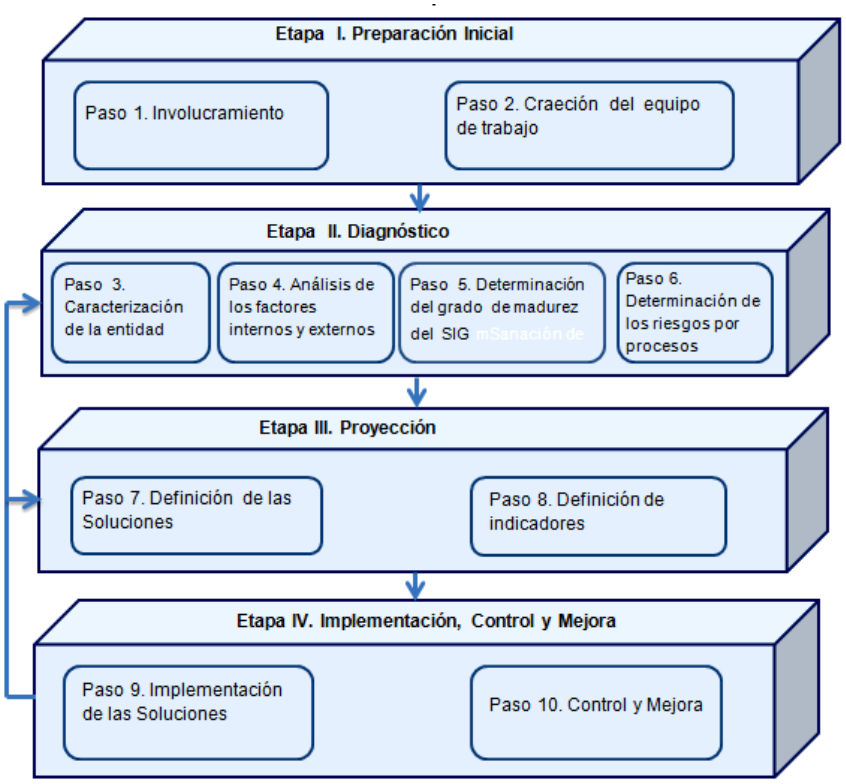


Figura 2.

Procedimiento para el perfeccionamiento del Sistema Integrado de Gestión basado en riesgos en EMCOMED Holguín

Etapa I. Preparación inicial

Objetivo: movilizar los esfuerzos de EMCOMED Holguín y garantizar el objetivo propuesto, mediante el involucramiento de la alta dirección y de los trabajadores para garantizar el perfeccionamiento del SIG, lo que demandará la cooperación del equipo de trabajo seleccionado, así como de la preparación de los mismos en las técnicas y herramientas, que se emplearán en el resto de los pasos.

Paso1.Involucramiento

Paso 2.Creación del equipo de trabajo

Tarea 1.Capacitación del equipo de trabajo

Tarea 2.Definición de actividades y responsabilidades del equipo de trabajo

Técnicas y herramientas: Observación directa, entrevista, reunión con el consejo de dirección, técnicas de trabajo en grupo, conferencias, talleres, charlas en matutinos, divulgación a través de murales, boletines y la matriz OVAR.

Etapa II. Diagnóstico

Objetivo: determinar el estado en que se encuentra la organización, conocer el contexto en que se desenvuelve, determinar el grado de madurez del SIG a través del análisis del comportamiento de los principios de gestión, todos estos elementos proporcionarán una orientación hacia la identificación de los riesgos que afectan a la organización en cada proceso, donde se definirán los modos de fallos, sus efectos y las causas de éstos.

Pasó 3. **Caracterización de la entidad**

Paso 4.**Análisis de los factores internos y externos.**

Tarea 1.Identificar los factores internos y externos

Tarea 2. Reducir y depurar factores

Tarea 3.Conformar las matrices MEFI y MEFE

Tarea 4. Conformar la matriz DAFO

Paso 5.**Determinación del grado de madurez del SIG**

Tarea 1. Aplicar cuestionario de autoevaluación inicial

Tarea 2. Evaluar el nivel de madurez

Paso 6.Determinación de los riesgos por proceso

Tarea 1. Crear y formar el equipo de AMFE

Tarea 2. Describir las funciones de los procesos

Tarea 3.Determinar requisitos legales y regulatorios

Tarea 4. Listar modos de fallo de cada proceso

Tarea 5. Definir los efectos y las causas que podrían originar los modos de fallos

Tarea 6. Análisis de los controles actuales

Tarea 7. Calcular prioridades (importancia de cada riesgo)

Etapa III. Proyección

Objetivo: elaborar soluciones a los problemas detectados materializándose en un plan de acción de mejora, para lo cual se tendrán en cuenta los recursos, tiempo y responsables para cada una de ellas y se definirán indicadores para el control de la eficacia de las acciones de mejora planificadas.

Paso 7.Definición de las soluciones

Paso 8. Definición de indicadores

Se determinarán los indicadores a utilizar para verificar el cumplimiento de las acciones planificadas, garantizando la retroalimentación necesaria para la toma de decisiones. La

autora propone los indicadores: porciento de cumplimiento de las acciones tomadas y porciento de los riesgos minimizados o bajo control, tal como se ilustra en la tabla 1:

Tabla 1. Indicadores para verificar las acciones planificadas

Indicador	**Responsable**	**Periodicidad**	**Fuente e Información**	**Base de cálculo**
% de Cumplimiento de las acciones tomadas	Jefes de proceso	Trimestral	Cumplimiento del plan de acción	AT=Total de acciones cumplidas/Total de acciones tomadas*100
% de Riesgos minimizados o bajo control	Jefes de proceso	Anual	AMFE por procesos	RM=Cantidad de Riesgos Minimizados o bajo control/ Total de riesgos*100

Técnicas y herramientas: tormenta de ideas y trabajo en grupos

Etapa IV. Implementación, control y mejora

Objetivo: ejecutar las acciones planificadas, con la intervención de la alta dirección para garantizar su seguimiento, hasta que se alcance la mejora.

Paso 9. Implementación de las soluciones

Paso 10. Control y mejora

Técnicas y herramientas: reunión con el consejo de dirección, trabajo en grupo, conferencias, talleres, divulgación en murales.

CONCLUSIONES

1. La revisión de la literatura especializada evidencia la importancia en la actualidad de contar con una sólida gestión empresarial, y con sistemas de gestión integrados para responder ante las situaciones que impone el mercado y las demás partes interesadas.

3. El procedimiento propuesto consta con una estructura coherente que permite ser utilizado como herramienta a favor del perfeccionamiento de un Sistema Integrado de Gestión basado en un enfoque de riesgos en EMCOMED Holguín.

4. Con la actualización de los riesgos, la caracterización del contexto de la organización y los requisitos legales y regulatorios, EMCOMED Holguín ha logrado un estadio superior para la transición hacia las nuevas versiones de las normas: 9001, 14001 y 18001

5 La aplicación parcial del procedimiento, posibilitó la identificación de los riesgos por procesos y la propuesta de un grupo de soluciones que permiten:

- Proyectar su eliminación
- Perfeccionar el sistema integrado de gestión
- Garantizar el cumplimiento de las buenas prácticas de distribución de los medicamentos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Comité Ejecutivo Consejo de Ministros de la República de Cuba. (2007) .Decreto 281. Reglamento para la implantación y consolidación del sistema de dirección y gestión empresarial estatal, publicado en la Gaceta Oficial 22 de diciembre de 2007
- Comité Ejecutivo Consejo de Ministros de la República de Cuba. (2014). Decreto 323 Modificación del decreto no. 281, publicado en la Gaceta Oficial 28 de abril de 2014
- Contraloría General de la República de Cuba (2011). Resolución 60. Normas del sistema de control interno
- International Organization for Standardization. (2012). Anexo SL de la Parte 1 de las Directivas de la ISO/IEC
- NC ISO 9000 (2015). Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Cuba, 43 p
- NC ISO 9001 (2015). Sistema de gestión de la calidad. Requisitos, 4. Edición, Cuba, 45 p
- NC ISO 14001(2015). Sistema de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso, 2 Edición, Cuba, 36 p

- NC 18001:2015. Seguridad y Salud en el trabajo. Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Requisitos. 2 Edición, Cuba, 29 p
- NC ISO 31000 (2015). Gestión del Riesgo. Principios y directrices.1 Edición, Cuba, 29 p
- NC-ISO IEC 31010 (2015). Gestión del riesgo - técnicas de apreciación del riesgo
- UNE 66177(2005). Sistemas de gestión. Guía para la integración de los sistemas de gestión, Ediciones AENOR, España, 26 p
- Velázquez Zaldívar, R. y col. (2008). Los sistemas integrados de gestión. Un acercamiento teórico metodológico. Ingeniare. No 5 Año 3.18 p

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN PERIÓDICOS PROVINCIALES

NEWSPAPERS

Trabajo Concluido

Autor Principal: Froilán Alexander Parra Suárez, froypas@gmail.com, Universidad de Holguín, Cuba, Profesor Auxiliar, Master en Ciencias en Ingeniería Industrial

Coautora:

Mayra Rosario Moreno Pino, mmoreno@ict.uho.edu.cu, Universidad de Holguín, Cuba, Profesora Titular, Doctora en Ciencias Pedagógicas

RESUMEN

El análisis de la gestión de la calidad ha ocupado la atención de las ciencias técnicas y en particular, las ciencias empresariales. Este trabajo se realizó un análisis de los rasgos esenciales que caracterizan la gestión de la calidad en periódicos provinciales, con el objetivo de diseñar un procedimiento para la gestión de la calidad en dichas instituciones, el cual se fundamenta en los diversos enfoques y metodologías existentes, que fueron recogidos anteriormente siguiendo además las metodologías existentes de los procesos de cambio organizacional, así como los de mejora continua. El procedimiento está estructurado en cinco fases y 15 pasos como instrumento de apoyo de la gestión de la calidad en las entidades antes señaladas. Se basa en el enfoque de procesos y el ciclo PHVA y se utilizaron métodos teóricos y empíricos, incluyendo herramientas de la Ingeniería Industrial y otras especialidades afines.

PALABRAS CLAVE: SISTEMA; GESTIÓN DE LA CALIDAD; PROCESO; MEJORA

ABSTRACT

The analysis of quality management has occupied the attention of technical sciences and in particular business sciences. This paper presents an analysis of the essential features that

characterize the quality management in provincial newspapers, with the aim of designing a process for quality management in these institutions, which is based on the various approaches and methodologies was made, which they were collected above further following the existing methodologies of organizational change processes as well as continuous improvement. The procedure is divided into five phases and 15 steps as a support of quality management in the aforementioned entities. It is based on the process approach and the PDCA cycle and theoretical and empirical methods were used, including tools of industrial engineering and related specialties.

KEY WORDS: SISTEM; QUALITY MANAGEMENT; PROCESS; IMPROVEMENT

INTRODUCCIÓN

La actualización del modelo económico cubano, ha colocado de relieve la importancia de elevar la calidad de la prensa. En ese ámbito, Raúl Castro Ruz, presidente de los Consejos de Estado y de Ministros, ha llamado a incrementar la eficacia y calidad de la prensa cubana.

Precisamente, en el informe central del IX Congreso de la Unión de Periodistas de Cuba, (2013) se señala críticamente cómo la calidad del periodismo se ha resentido de manera notable, hecho en el que influyen tres factores fundamentales: los recursos humanos, los recursos materiales y las mediaciones externas.

Investigadores como Garcés Gorra, (2006); Fonseca Valido, (2007); Doimeadios Guerrero (2010), coinciden al identificar al órgano de prensa como la institución que representa la posición y política informativa de un partido u organización política, social o de masas.

En el marco de esta investigación, los autores consideran pertinente definir el periódico provincial (PP) como órgano de prensa, entidad que Fonseca Valido (2007); Doimeadios Guerrero (2010), han definido como aquella que integra el producto resultante del ejercicio periodístico, en una publicación periódica escrita con alcance provincial.

Según criterio de Fonseca Valido (2007) el problema de la evaluación de la calidad del periodismo se refiere al cómo, por qué y para qué, hacer periodismo; y las causas están asociadas a varios factores, entre los cuales están el uso cultural de los materiales

periodísticos y las matrices culturales del consumo mediático que pautan modos socialmente condicionados de lectura de los medios masivos.

Por su parte Rodríguez Carballosa (2013), considera la necesidad de valorar la calidad periodística a partir de los atributos presentes en el producto final, pero profundizando en la etapa de creación o proceso de producción de los materiales periodísticos audiovisuales.

La búsqueda bibliográfica revela que la mayoría de los análisis de la calidad en el periodismo se dirigen al resultado del trabajo del periodista, con el empleo eficaz de un género de prensa (comentario, artículo, crónica, reportaje, entrevista, etcétera) o a las mediaciones internas en cada medio de prensa, Carro Bello (2010); Diz Garcés (2011). No se encuentra en la bibliografía consultada, ni en la práctica periodística de más de quince años realizada por el autor principal de este trabajo; una concepción de gestión de la calidad en la prensa ni un análisis metodológico del tema, que permita a la prensa cubana asumir tan vital labor en la actualidad y que tenga en cuenta el carácter sistémico y procesal en los medios de prensa.

Planteamiento del problema

Las principales insuficiencias en cuanto a la gestión de la calidad de los PP son las siguientes:

- Los objetivos y políticas relacionadas con la calidad no son lo suficientemente abarcadores, no están declarados de forma escrita, ni tampoco cuantificados, lo que dificulta su divulgación y la verificación de su cumplimiento.
- Los miembros de la organización no tienen claro sus roles y responsabilidades en la gestión de la calidad.
- Los estudios vinculados con la satisfacción de los consumidores son insuficientes y desactualizados, los resultados obtenidos no se emplean como base para el diseño del proceso editorial o su perfeccionamiento; generalmente no llegan al conocimiento de todos, sino que se circunscriben al ápice estratégico.
- La herramienta fundamental empleada para conocer las percepciones de los consumidores es la encuesta, la que es publicada en el medio de prensa y no siempre se recibe respuesta de la misma; o la entrevista individual a consumidores elegidos aleatoriamente, orientándose a aspectos generales de la publicación, por lo que no incluyen atributos

específicos referentes al proceso editorial. No se fundamentan los tamaños de muestra que se utilizan y el procesamiento de la información recopilada es limitado.

- No se realiza la gestión de los recursos humanos de modo integral y eficaz y no se prevé la misma en su interrelación con la gestión de calidad, al existir un divorcio entre las actividades de planeación, selección, evaluación y formación y los objetivos y necesidades de la calidad.
- No se realizan mediciones de los resultados en los procesos, lo cual dificulta el análisis de la calidad del trabajo.

Lo antes expuesto revela las insuficiencias en la gestión de la calidad en los PP, la que carece de un enfoque sistémico y procesal para la satisfacción de los requerimientos de la calidad y su control, que conllevan a deficiencias en la gestión de los recursos y ejecución de acciones pertinentes para elevar la calidad en los procesos de edición de los periódicos provinciales, lo que constituye el **problema científico** a resolver. Por tanto el aporte del presente artículo radica en diseñar un procedimiento para la gestión de la calidad en los periódicos provinciales.

METODOLOGÍA

En el desarrollo de la investigación se utilizaron métodos teóricos y empíricos, incluyendo técnicas y herramientas de la Ingeniería Industrial y otras especialidades afines:

Del nivel teórico destacan:

- análisis y síntesis para el análisis de la bibliografía y el estudio de los procesos; permite el tratamiento y resumen de la información, determinar características, resultados, buscar relaciones entre componentes y elaborar conclusiones parciales y finales, además de establecer los nexos internos, el orden lógico y las principales características derivadas del análisis.
- Inducción - deducción: que permitió realizar generalizaciones con respecto a las posiciones teóricas, llegar a nuevas conclusiones acerca del objeto de investigación.

Del nivel empírico: se realizaron entrevistas a trabajadores y cuadros para constatar los niveles de conocimientos de los diferentes sistemas, su apreciación del proceso que se lleva a cabo, entre otras cuestiones; observación del desempeño de trabajadores y cuadros en su

trabajo en la entidad, entrevista a informantes claves y la revisión documental de aspectos teóricos en literatura especializada.

DESARROLLO DEL TEMA

El diseño del procedimiento para la gestión de la calidad en PP se fundamenta en los diversos enfoques y metodologías existentes, siguiendo además las metodologías de los procesos de cambio organizacional, así como los de mejora continua, quedando estructurado en cinco fases y 15 pasos y que incluye, además, los procedimientos específicos respectivos como instrumento de apoyo de la gestión de la calidad en las entidades antes señaladas. (Figura 1).

Principios generales

Para el desarrollo del procedimiento se necesita la existencia de un grupo de principios:

1. **Reconocimiento de la necesidad de gestión:** La calidad del periódico provincial PP sólo se puede desarrollar plenamente si directivos y trabajadores reconocen la necesidad para asegurar el mantenimiento y desarrollo exitoso del mismo.
2. **Orientación estratégica:** La GC deberá desarrollarse bajo una concepción estratégica donde se garantice la armonía entre todas las áreas del PP.
3. **Liderazgo:** Los directivos que intervienen en la GC deberán caracterizarse por ejercer un liderazgo coherente por la gestión de la calidad al nivel correspondiente.
4. **Compromiso:** Al aplicarse el procedimiento para la GC, el periódico provincial y el personal que en él labora, deberán poseer un compromiso real con el funcionamiento y éxito del mismo.
5. **Enfoque de procesos:** La calidad deberá gestionarse en cada uno de los procesos que integran el PP.
6. **Flexibilidad:** La GC debe permitir que la entidad organice su sistema interno, según lo estime conveniente, siempre que se dé respuesta a los elementos generales del sistema.

7. **Dinamismo:** La GC debe asegurar su cambio en el tiempo, adaptándose a las condiciones de cada momento.
8. **Mejora:** El sistema debe permitir la mejora constante de la calidad del periódico provincial PP.

Descripción del procedimiento

El procedimiento propuesto cuenta con cinco fases (introducción, análisis de la situación de la organización, diseño del SGC, implementación y control y mejora), las cuales se describe a continuación.

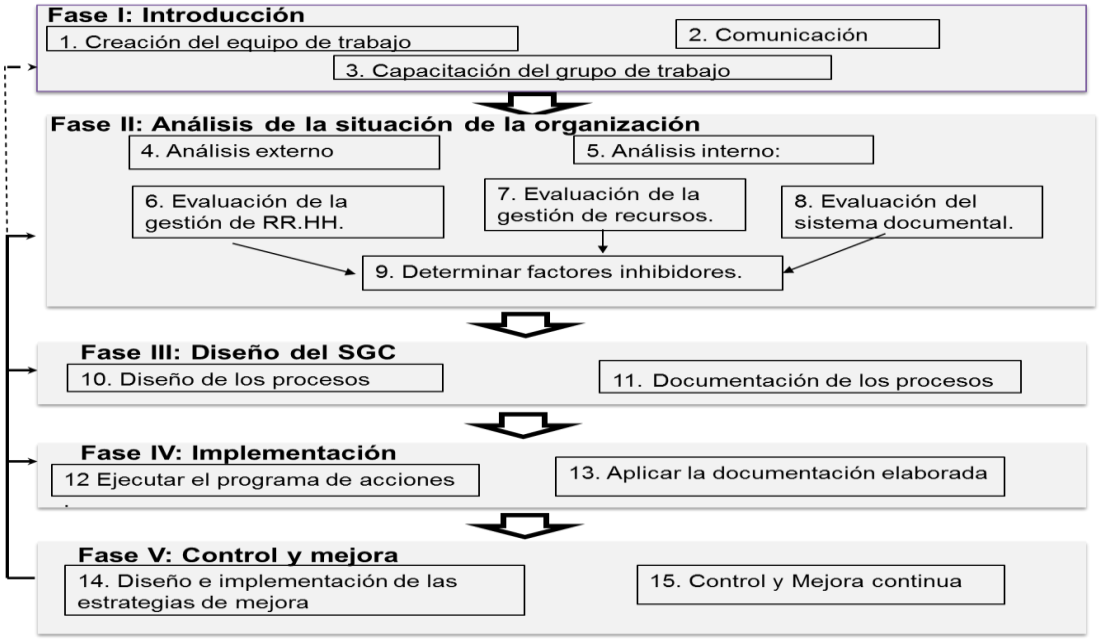


Figura 1. Procedimiento general para la gestión de la calidad en periódicos provinciales.

Fase I: Introducción

Objetivo: Crear las condiciones organizativas para el desarrollo de la gestión de la calidad en el periódico provincial.

Paso 1: Creación del grupo de trabajo

La gestión de la calidad se inicia con la toma de conciencia de su necesidad por parte de los directivos del periódico provincial. La necesidad del sistema puede ser identificada por el deseo de elevar la eficacia del medio en sus publicaciones periodísticas, o para disminuir los errores en las publicaciones, en busca de excelencia periodística. Una vez reconocida la necesidad se inicia la tarea más ardua, activar al resto de las partes implicadas, mediante cursos, talleres o conferencias para evidenciar la importancia de constituir un grupo de trabajo (GT), que propicie la mejora de la calidad. La composición del grupo, además, deberá asegurar que esté dotado de conocimientos transdisciplinarios que se complementen. Se propone que el grupo se divida en dos partes: directivos de la entidad y/o procesos representados y especialistas o investigadores encargados de monitorear el estado del sistema, mediante el despliegue de técnicas y proponer acciones de mejora que serán aprobadas por los miembros del primer grupo.

Paso 2: Comunicación

El objetivo de este paso es comunicar a toda la organización el trabajo que se realizará, sus objetivos y metas a alcanzar, con vistas a obtener el compromiso de cada trabajador de participar de manera activa en las tareas que propone el procedimiento. Esto permite contar con mayor interés para integrar el grupo de trabajo así como disminuye el temor que genera en el colectivo la presencia de personas ajenas realizando revisión y ajustes en los procesos del centro objeto de estudio. Se emplearán reuniones de trabajo con todos los trabajadores, así como comunicación verbal, escrita y publicada en murales y correos electrónicos.

Paso 3: Capacitación del grupo de gestión

Como resultado de los pasos anteriores, en este se debe garantizar que los miembros del grupo comprendan las técnicas, herramientas y variables a considerar en la gestión de la calidad en el medio de prensa, además de asegurar el compromiso explícito de los directivos de formar parte del grupo y que estos generen las acciones necesarias para lograr el compromiso del resto de los miembros de la organización. Se utilizarán para ello las mismas herramientas e información que en los pasos anteriores y se facilitará el desarrollo de las actividades de mejora en todos los niveles.

Fase II: Análisis de la situación de la organización

Objetivo: Caracterizar la situación tanto interna como externa de la organización, así como el estado de los procesos y la documentación de la misma, para garantizar la gestión de la calidad.

Paso 4: Análisis externo

La organización está inmersa en un entorno que condiciona o tiene gran influencia en sus resultados. Forman parte de este entorno organizacional: organismos rectores; proveedores; competidores y clientes potenciales. La guía para el análisis externo tiene en cuenta los factores culturales, tecnológicos, políticos, económicos, legales, demográficos y características del mercado. En la realización de este análisis los resultados de su aplicación se clasifican en amenazas y oportunidades.

Paso 5: Análisis interno

Para realizar el análisis interno, se procederá a realizar una valoración de los principios de gestión de la calidad, que permitirá detectar los problemas que afectan el desempeño de la organización y se confeccionará un diagrama Radar, para determinar los principios con menor índice de madurez y mayor dificultad.

Análisis de los requisitos de la norma ISO 9001.

Para diagnosticar la gestión de la calidad desde el punto de vista interno se elaboraron cuestionarios a partir de la NC ISO 9001: 2008 y la NC ISO 9001: 2015, donde se especifican con respecto a los SGC los requisitos y las directrices para la mejora del desempeño. De este análisis se pueden determinar las debilidades y fortalezas de la organización.

Paso 6: Evaluación de la gestión de Recursos Humanos

Objetivo: Evaluar el grado en que la gestión de los recursos humanos (GRH) asegura las condiciones necesarias para el logro de la calidad en el periódico provincial. La mayoría de las variables vinculadas con la GRH guarda un vínculo muy estrecho con la gestión de la calidad, pero dentro de esta destacan la selección del personal, su formación y desarrollo y evaluación. La mayoría de los enfoques de calidad identifican la formación como elemento clave y en menor medida, en orden decreciente, la evaluación (satisfacción), selección y cantidad de personal. Por estudios realizados (Pérez Campdesuñer, 2006), se pudo establecer la importancia relativa de estas variables dentro de la gestión de la calidad, mediante consulta de expertos de la universidad relacionados con la gestión de la calidad y/o la gestión de los

recursos humanos; así como representantes de medios de prensa, vinculados con las escuelas de Periodismo.

La evaluación de este índice se realiza por la expresión (1), de la tabla 1. El índice parte de considerar que la calidad de los recursos humanos estará en función del grado de formación, al que se le otorga 0,40 de influencia en la calidad; al igual que al grado de evaluación profesional; mientras, a las características del personal, que se garantizan mediante la selección, se le asigna 0,20 de importancia.

Para la determinación del estado de la formación (EF) se utiliza la expresión (2), (tabla 1). La evaluación de cada aspecto se realiza otorgándole el valor de cero en caso de ser crítico y de 10 de resultar óptimos. Los valores intermedios estarán de acuerdo con el estado de estos dos puntos de referencias iniciales. La información se recopila a través de diversas fuentes, como: la evaluación de las necesidades de formación, los resultados propios de la evaluación del desempeño, entrevistas a trabajadores y directivos.

Se considera necesario medir el indicador satisfacción con la evaluación (SEv). Para ello, ya que el resultado de la evaluación de los trabajadores influye en la estimulación a los mismos, se parte de la propuesta de Álvarez López (2002) para establecer los atributos que se evaluarán (tabla 2). El estado de la satisfacción con la evaluación (SEv) se determina por la expresión (3), (tabla 1).

Para la evaluación de la satisfacción con la selección del personal se utilizarán los resultados de la evaluación del personal, mientras que para la evaluación de la satisfacción con la selección de personal se empleó la observación, entrevistas a trabajadores y directivos, así como resultados de la evaluación profesional.

Tabla 1. Indicadores para evaluar la calidad

Indicador	**Expresión**
Índice de calidad de la gestión de los Recursos Humanos	$ICGRH = \sum IrP_i * [(EF_i * 0,4) + (SEv_i * 0,4) + (SSi * 0,2)$ (1) IrP_i: importancia relativa del proceso i, EF_i: estado de la formación del personal en el proceso i, SEv_i: satisfacción con la evaluación del personal en el proceso i, SS_i: satisfacción con la selección del personal en el proceso i,

Índice del estado de la Formación	$EF = \sum_{i=1}^{4} Irt_i * Et_i$ (2) Irti: la importancia relativa de la temática de formación que se evalúan, estas serían: formación técnica - profesional, formación relacionada con la calidad y formación para el trabajo en grupo. Eti: Estado de la temática i se determina por la mediana de evaluación del estado de dominio de la temática i
Índice de la satisfacción con la Evaluación	$SEv = \sum_{i=1}^{5} Ird_i * \sum_{j=1}^{n} IrA_{ji} * EA_j$ (3) Ird_i: importancia relativa de la dimensión i, IrA_{ji}: importancia relativa del atributo j de la dimensión i. EA_{ji}: Estado del atributo ji se determina mediante la mediana de la evaluación del atributo j de la dimensión i
Índice de la calidad de la gestión de Recurso	$ICGR = \sum_{J=1}^{4} Irph * \sum_{i=1}^{n} Irdj * Sdj$ (4) Irph: Importancia relativa del proceso h Irdj: Importancia relativa de la dimensión j Sdj: Satisfacción con la dimensión j
Índice de la satisfacción con las dimensiones *	$Sd = \sum_{i=1}^{m} IrA_{gj} * EA_{gj}$ (5) A_{gj}: atributo g de la dimensión j, IrA_{gj}: importancia relativa del atributo A_{gj},

	EA_{gj}: Estado del atributo g de la dimensión j, se determina mediante la mediana de la evaluación del atributo g m: cantidad de atributos de la dimensión.
índice de calidad del sistema documental	$ICSD = \sum_{I=1}^{n} IrP_i * ESDP_j$ (6) IrP_i: Importancia relativa del proceso i $ESDP_j$: Estado de satisfacción con la documentación en el proceso i

9. ***Las dimensiones analizadas en los recursos son: insumo, equipamiento, transporte e infraestructura.***

Tabla 2: Atributos para evaluar la satisfacción con la evaluación.

Dimensión	**Atributos**
Contenido de trabajo	Autonomía
	Identificación
	Habilidades
	Significado
	Retroalimentación
Calidad en el trabajo	Correspondencia
	Iniciativas creadoras
	Coherencia
	Suficiencia
	Autosuperación
	Superación
Trabajo en grupo	Variedad (grupal)
	Identificación (grupal)
	Significado (grupal)
	Retroalimentación (grupal)
	Cohesión

	Atractivo
	Clima sociopsicológico
Condiciones de trabajo	Seguridad
	Condiciones higiénico - sanitarias
	Estética
	Ergonomicidad
Condiciones de bienestar	Horario de trabajo
	Alimentación
	Medios de trabajo
	Transporte
	Vestuario
	vivienda

Paso 7: Evaluación de la gestión de los recursos

Objetivo: Evaluar el grado en que la gestión de los recursos asegura las condiciones necesarias para el logro de la calidad del periódico provincial. Según Pérez Campdesuñer (2006), los recursos pueden ser clasificados de acuerdo con sus peculiaridades en cuatro grupos: insumos, infraestructura, equipamiento y mobiliario, no obstante, considerando las características propias de la prensa y su ejercicio (Pérez Mastrapa, 2014), se consideran: insumos, infraestructura, equipamiento y transporte. Para evaluar la calidad de la gestión de recursos se emplea la expresión (4), (tabla 1). Las dimensiones analizadas en los recursos son: insumos, equipamiento, transporte e infraestructura. Las dimensiones mencionadas se evalúan por la expresión (5), (tabla 1).

La importancia de cada uno de los atributos se establece mediante métodos de expertos y la evaluación de estos por el grupo de trabajo. La evaluación se efectúa otorgándole el valor de cero en caso de ser crítico y de 10 de resultar óptimo, los valores intermedios estarán acordes con el estado de estos dos puntos de referencias iniciales.

Paso 8: Evaluación del sistema documental

Objetivo: Evaluar el grado en que el sistema documental contribuye al logro de la calidad en el periódico provincial. El sistema documental es el principal mecanismo de regulación del

SGC del periódico, contiene la descripción de sus elementos, alcance, políticas, objetivos, mecanismos de coordinación, pautas del producto periodístico y de los procesos. Para determinar el índice de calidad del sistema documental (ICSD) se utiliza la expresión (6), (tabla1).

Los aspectos se evalúan otorgándole el valor de cero en caso de ser crítico y de 10 de resultar óptimo, los valores intermedios estarán acordes con el estado de estos dos puntos de referencias iniciales.

Paso 9: Determinar factores inhibidores

Una vez diagnosticado el estado de la calidad del destino, se debe proceder al análisis de los factores que limitan que estos alcancen un estado óptimo, para ello se deberá profundizar en las causas del comportamiento de cada indicador.

Para este análisis, las causas potenciales de no conformidades serán analizadas según tres posibles grupos causales (Pacheco Espejel, 2000; Noda Hernández y Pérez Campdesuñer, 2004): los vinculados con el tener (recursos o métodos de trabajo), los referidos al querer (asociado con la falta de motivación por la calidad que se deben expresar por un comportamiento negativo de la satisfacción del cliente interno) y los relativos al saber hacer (que deben quedar expresado por un estado desfavorable de la formación). Además, se deberán identificar las causas relacionadas con el poder, visto como el grado de posibilidad legal, moral, fiscal, etc.; que el entorno facilita para la implantación de acciones de solución a los problemas.

Con el conocimiento de los indicadores en estado crítico, se debe diseñar una investigación profunda que permita conocer las causas raíces del comportamiento en cuestión y en función de la cual diseñar y aprobar el plan de acción para la mejora.

Para los indicadores en estudio se deben determinar los procesos que mayor peso muestran en el comportamiento del indicador, y desarrollar la investigación en cuestión donde se ubiquen los comportamientos más críticos.

Fase III: Diseño del sistema de gestión de la calidad

Paso 10: Diseño de los procesos

Se procede a determinar los procesos en el periódico provincial, tarea para la que se propone realizar tormenta de ideas con miembros del grupo de trabajo, que integra directivos y especialistas, así como otros participantes que se propongan. Una vez determinados, se

procede a su clasificación, a través de técnicas de búsqueda de consenso, como la tormenta de ideas y el método de coeficiente de concordancia de Kendall. Se clasificarán en procesos estratégicos, claves y de apoyo.

Para esta tarea también se pueden emplear los procedimientos propuestos por Nogueira Rivera (2002); Hernández Nariño (2010), Comas Rodríguez (2013) y Ortiz Pérez (2014). Una vez concluida esta parte, se procede a la representación del mapa general de procesos de la entidad.

Paso 11: Documentación de los procesos

Para este paso se debe comenzar con la revisión y el análisis de toda la documentación legal, normativa y técnica vigente, así como la realización de entrevistas a los directivos y especialistas de experiencia con el objetivo de conocer las particularidades de los procesos y realizar su descripción.

Se recomienda iniciar con los procesos claves y luego continuar con los de apoyo y los estratégicos. Se confeccionan los mapas específicos de cada proceso, se elaboran las fichas, despliegues y flujogramas.

Las fichas de procesos se diseñan en la organización en función de sus necesidades, por lo que los elementos identificados para su conformación se definieron en correspondencia con las particularidades de la entidad objeto de estudio.

Fase IV: Implementación

El objetivo de esta fase es poner en funcionamiento el SGC según lo establecido en los documentos diseñados y aprobados, detectar cambios necesarios para su implementación y mantener los registros actualizados.

Es necesario que todo el personal que labora en la organización conozca que, en correspondencia con el compromiso que adquiera con la implantación del SGC, serán los resultados obtenidos, por lo que su contribución debe ser palpable a través de la participación activa, disposición para el cambio, asignación de recursos, comunicación interna, seguimiento del proceso y adopción de acciones para alcanzar los propósitos.

Paso 12. Ejecutar el programa de acciones

Objetivo: Realizar las acciones de gestión de la calidad programadas para contribuir a las transformación de la calidad en el periódico provincial. El GT se convierte en el impulsor del establecimiento del proceso, debe coordinar todas las actividades a realizar. El CD, el GT,

así como los representantes de los procesos ejecutan el programa de gestión de la calidad en función de los problemas identificados en el diagnóstico. El GT es el encargado de controlar sistemáticamente las acciones del programa, de informar al CD sobre incumplimientos y atrasos, y debe evaluar periódicamente las acciones planificadas.

Paso 13. Aplicar la documentación elaborada

Objetivo: Aplicar la documentación diseñada del proceso de gestión de la calidad en el periódico provincial. Se evidencian los puntos factibles y defectos del diseño realizado, de los documentos elaborados y surgen las necesidades de cambio en el proceso y en dichos documentos. Al implementar los procedimientos comienza la generación de registros, como evidencias de las actividades realizadas. Se deben considerar las necesidades de cambio, a partir de un análisis profundo de la organización y de sus procesos, debido a que es posible que en la práctica salgan a relucir dificultades no previstas y que son necesarias eliminar.

Pueden realizarse talleres con los trabajadores a fin de analizar los registros que evidencian el desempeño del proceso e identificar sus bondades, deficiencias y proponer posibles cambios. Es importante que exista consenso, con vistas a realizar los cambios realmente necesarios. El GT debe revisar y aprobar los cambios por lo que debe asegurarse de que se llevan a cabo las revisiones y aprobaciones correspondientes. Los cambios deben realizarse únicamente cuando se compruebe su no eficiencia. Es importante la actualización ágil de la documentación con los cambios aprobados para que a partir de ese momento comiencen a tener vigencia. Como resultado final debe quedar establecida la gestión de la calidad en el periódico provincial y avalado por los registros de su desempeño y toda la documentación correctamente elaborada.

Fase V: Control y Mejora

Paso 14: Diseño e implementación de las estrategias de mejora

Objetivo: Diseñar e implementar las estrategias que faciliten la mejora de los niveles de la gestión de la calidad en el periódico provincial.

Paso 15: Control y mejora continua

La etapa de control y mejora continua contendrá los aspectos fundamentales de las etapas anteriores y es la que mantendrá abierto eternamente el ciclo de mejora continua. Como las acciones específicas son diversas y generan expectativas de resultados en plazos de tiempo diferentes, deberán evaluarse sistemáticamente los resultados a partir de la información

existente que normalmente es recopilada, esto permitirá a la dirección del medio de prensa tener la retroalimentación básica necesaria. Si se desarrolla de forma sistemática la gestión de la calidad, a través del procedimiento propuesto, se logra un proceso de retroalimentación interna que garantiza la inmediatez de la información y la base para lograr una mejora continua.

CONCLUSIONES

- La identificación de los elementos definitorios de la gestión de la calidad en el proceso de edición de los periódicos provinciales permiten llevar a cabo el cambio hacia la calidad, motivando así los elementos que constituyen el éxito de las acciones en la búsqueda de la calidad en el proceso editorial.

2. Se propone el diseño de un procedimiento en el que se consideran la lógica interactiva de la gestión de la calidad en los periódicos provinciales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Álvarez López, L F. (2002). Procedimiento de diseño de sistemas de estimulación para las organizaciones. Tesis de Maestría. Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya" Cuba.
2. Carro Bello, C. (2010) *Análisis de las mediaciones políticas y de los emisores, que actúan en el proceso de construcción de la agenda sobre temas económicos en el periódico Trabajadores y la revista Bohemia.* Tesis doctoral. Universidad de La Habana. Cuba.
3. Comas Rodríguez, R. (2013). *Integración de herramientas de control de gestión para el alineamiento estratégico en el sistema empresarial cubano. Aplicación en empresas de Sancti Spiritus.* Tesis doctoral. Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos.
4. Curbeira, C. (2011). *Planeamiento Estratégico para la Emisora Municipal Radio Morón.* Trabajo de Diploma. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba.
5. Diz Garcés, E. (2011) *Reubicar el futuro. Las mediaciones entre la cultura profesional y las lógicas de producción periodística para la web. Estudio de casos: Granma y Trabajadores.* Tesis doctoral. Universidad de La Habana. Cuba.

6. Doimeadios Guerrero, D. (2010). *El mágico nosotros de tan enorme poder. Una mirada a la política editorial del periódico ¡ahora!* Trabajo de Diploma. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba.
7. Fonseca, R (2007). *El periodismo y la construcción social de la actualidad.* [Conferencia en soporte digital] Repositorio digital del Aula Virtual en la Red. Universidad de Oriente. http://www.uo.edu.cu.
8. Garcés Gorra, R. (2006). *La construcción simbólica de la opinión pública. Tendencias teóricas y prácticas mediáticas contemporáneas*. Tesis doctoral. Universidad de La Habana. Cuba.
9. Hernández Nariño, A. (2010). *Contribución a la gestión y mejora de procesos en instalaciones hospitalarias del territorio matancero*. Tesis doctoral. Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, Matanzas.
10. Noda Hernández, M.; Pérez Campdesuñer, R. y González Ferrer, J. (2004). *Dimensiones esenciales de la satisfacción del cliente.* Memorias de la Convención Internacional de Mecánica, Eléctrica e Industrial. Holguín.
11. Nogueira Rivera, D. (2002). *Modelo conceptual y herramientas de apoyo para potenciar el Control de Gestión en las empresas cubanas.* Tesis doctoral. Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, Matanzas.
12. Ortíz Pérez, A. (2014). *Tecnología para la gestión integrada de los procesos en universidades. Aplicación en la universidad de Holguín.* Tesis doctoral. Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya. Cuba.
13. Pacheco, Espejel A. (2000). *La productividad como una espiral de mejora continua* (monografía), Instituto Politécnico Nacional, México.
14. Pérez Campdesuñer R. (2006). Modelo y procedimiento para la gestión de la calidad del destino turístico holguinero. Tesis doctoral. Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya. Cuba.
15. Pérez Mastrapa, J. (2014). *Diagnóstico y estrategia de mejora a la calidad en el proceso editorial del periódico provincial ¡ahora!* Trabajo de Diploma, Universidad de Holguín.
16. Rodríguez Carballosa, B. (2013). *Procedimiento para la evaluación de la calidad de los productos informativos audiovisuales en el canal holguinero de televisión.* Tesis de Maestría. Universidad de Holguín.

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE COSTOS DE LA CALIDAD. CASO VÉRTICE

VERTICE' CASE

Trabajo Concluido

Autora Principal: Lisandra de la Luz González Reyes, ligonzalez@facii.uho.edu.cu, Universidad de Holguín, Cuba, Profesora Asistente, Master en Dirección

Coautores:

Mayra Rosario Moreno Pino, mmoreno@ict.uho.edu.cu, Universidad de Holguín, Cuba, Profesora Titular, Doctora en Ciencias Pedagógicas

Mauricio Bula Lubota, lubotabula@nauta.cu, ENE/EP-Cabinda, República de Angola, lubotabula@nauta.cu, estudiante de la 5. Edición de la Maestría de Ingeniería Industrial de la Universidad de Holguín, Cuba

RESUMEN

La gestión de los costos de la calidad en cada uno de los procesos de una organización impulsa la mejora continua y establece un orden de prioridad para la toma de decisiones. Inmersa en la búsqueda de la mejora continua se encuentra la empresa de Servicios de Ingeniería y Diseño de Holguín, VÉRTICE, pero sin embargo no cuenta con un sistema de gestión de costos de la calidad. Por tal motivo se define como objetivo de la investigación desarrollar una metodología para la implementación de un sistema de gestión de costos de la calidad con un enfoque de procesos. Para el cumplimiento del objetivo trazado se utilizaron métodos teóricos, empíricos, estadísticos. Se logró diseñar y validar una metodología que combina el enfoque de proceso, de gestión y de sistema; y su aplicación en VÉRTICE mostró que esta organización se encuentra en una zona de perfeccionismo.

Palabras clave: Costos de la calidad; gestión; sistema; procesos; eficiencia.

ABSTRACT

The administration of the quality costs in each one of the processes of an organization impels the continuous improvement and it establishes an order of priority for the taking of decisions. In this search of the continuous improvement is the Service Industry of Engineering and Design of Holguín, VÉRTICE; however it doesn't have and administration system of quality costs. For such a reason it is defined as objective of the investigation to develop a methodology for the implementation of a management system of quality costs with a focus of processes. For the execution of the objective layout were used theoretical, empiric, statistical methods. It was possible to design and to validate a methodology that combines the process, of administration and of system focus; and its application in VÉRTICE showed that this organization is in a perfectionism area.

Key words: Quality costs; management; system; processes; efficiency.

INTRODUCCIÓN

El siglo XX marcó el comienzo de cambios bruscos en la panorámica económica internacional, en la que se hace necesario un mejoramiento constante de las empresas que les permita ser cada vez más competitivas. En estas nuevas realidades, las empresas enfrentan una creciente demanda de un público con refinados estándares de calidad. Cada vez más, el cliente eleva sus exigencias, demandando mayores niveles de calidad y precios competitivos. Por tal motivo, la eficiencia de la calidad ya no constituye un factor más, sino que se ha convertido en uno de los principales factores competitivos, sin el cual la empresa está condenada al fracaso.

Dentro de esta panorámica del mundo empresarial actual, uno de los temas más debatidos por los especialistas es lo concerniente a la gestión de los costos de la calidad como destreza gerencial para mejorar la calidad a través de satisfactorios y estables resultados económicos y financieros.

Es por ello que no se puede hablar de gestión de la calidad si no se conoce cuánto cuestan los esfuerzos para implementarla, mantenerla y mejorarla. Esta idea encuentra sustento además en las propuestas de teóricos de la calidad, los cuales asumen la variable costo como una de

las más significativas. Por tal motivo, la norma ISO 9004: 2009 "Gestión para el éxito sostenido de una organización: enfoque de gestión de la calidad" en su requisito 6.2 "Recursos financieros" se insertan los costos de la calidad como información financiera necesaria para la mejora de la eficiencia en la organización (p.6).

Los sistemas de costos de la calidad han evolucionado a la par del desarrollo de la calidad, pero en las últimas tres décadas se ha notado una explosión de procedimientos y metodologías para llevar a cabo su implementación, entre las más destacadas se encuentran: Alexander-Servat (1994); Amat-Salas (1993); Armenteros-Arencibia y González-González (2007); Ayuso-Moya, 2004; Batista-Patterson (2011); Cairo-Cairo (2007); Campanella (1992); Climent-Serrano, 2003; Cruz-Santiago y col. (2008); Diéguez-González (2008); Escoriza-Martínez (2010); Gámez-Ricardo (2009); Garbey-Chacón (2002); Gómez-Alfonso y Castillo-Garrido (2006); González-Reyes (2011); Harrington (1990); Hernández-Concepción, Moreno-Pino y Ortiz-Chávez (2011); Hernández-Hernández (2008); Jorge-Cabreja y Ávila-Pérez (2010); Juran & Gryna (1996); Leyva-Domínguez (2014); Mazorra-Lopetey (2009); Melgoza-Cuevas (2006); Portillo, Aponte y Durán (2007); Rivero-Mass (2011), Romero-Restrepo y Tamayo-Saldarriaga (2007); Ruiz y Rojas (2009); Solórzano-González, 2009; Wainhaus (2010); Werber (2004); Yacuzzi y Martín (2002). En general, la principal carencia ha sido la ausencia del enfoque de proceso, de un soporte automatizado y de la vinculación al control de gestión.

En Cuba específicamente, existen muchas organizaciones con sistema de gestión de la calidad implantado y en cambio, un porciento representativo de estas aún no tienen implementado el cálculo de los costos de la calidad de forma sistemática. Tal es el caso de la Empresa de Servicios de Ingeniería y Diseño de Holguín, VERTICE, perteneciente al Grupo Empresarial de la Construcción de Holguín (GECH), que a pesar de contar con el sistema de gestión de la calidad certificado basado en la norma NC ISO 9001:2008, por la Oficina Nacional de Normalización (ONN) y *Lloyd's Register* con el alcance a los servicios de Diseño, Consultoría e Investigaciones de arquitectura e ingeniería para obras de construcción civil, incluyendo servicios de levantamiento topográfico, así como la certificación del servicio de "construcción y montaje" solo por la ONN y haber sido aplicadas las bases del perfeccionamiento empresarial desde el año 2001, no tiene implementado un sistema de gestión de costos de la calidad que contribuya al proceso de mejora continua.

Este hecho, afecta el proceso de consolidación del sistema de dirección y gestión, dificulta el cálculo de los costos asociados a la no calidad y a las no conformidades en la misma, así como la valoración de nuevos programas de mejora de la calidad y la detección de los procesos con mayores costos de la calidad, por lo que se origina el siguiente problema científico a resolver: ¿Cómo implementar un sistema de gestión de costos de la calidad con un enfoque de proceso que mida la eficiencia del sistema de gestión de la calidad en la empresa de servicios de ingeniería y diseño de Holguín, VÉRTICE? Sobre la base del problemática planteada se formuló como objetivo general de la investigación: desarrollar una metodología para la implementación de un sistema de gestión de costos de la calidad con un enfoque de procesos.

La novedad de la investigación puede resumirse en la metodología propuesta que combina armónicamente el enfoque de sistema, de gestión y de proceso para el cálculo de los costos de la calidad a través de un *software* implementado en *Microsoft Office Excel* 2013, como herramienta gerencial, así como el diseño e introducción del indicador costos totales de la calidad (CTC) respecto a los ingresos como uno de los indicadores a tener en cuenta en la perspectiva financiera del cuadro de mando integral (CMI) para controlar la gestión empresarial.

MÉTODOLOGÍA

Con el propósito de solucionar el problema científico planteado en esta investigación se procedió al estudio de un total de 31 propuestas metodológicas para el desarrollo de los costos de la calidad y se seleccionaron 11 variables de interés: planificación, implantación, control, mejora, ciclo de gestión, enfoque de proceso, enfoque de sistema, liderazgo, capacitación, soporte automatizado y cuadro de mando integral (CMI). Seguidamente, se construyó una matriz binaria a partir de la presencia o no de las variables en las propuestas metodológicas analizadas, la cual se procesó con el paquete estadístico *Statistic Program for Social Sciences (SPSS)* para *Windows* versión 19.0) a través del análisis de correlaciones de distancia, utilizando la medida de Jaccard con el objetivo de convertir la matriz de modo dos en una matriz de modo uno y procesarla en el *Borgatti, S.P., Everett, M.G. and Freeman, L.C. 2002.*

Ucinet for Windows: Software for Social Network Analysis. Harvard, MA: Analytic Technologies.

Para la valoración de la metodología diseñada se utilizó el método empírico Delphi, desarrollándose una consulta a los expertos seleccionados sobre los siguientes aspectos: reconocimiento de la importancia, validez, carácter metodológico y posibilidad de aplicación.

DESARROLLO DEL TEMA

Como salida del análisis de centralidad realizado en el *software Ucinet* (2002) se obtuvo la tabla 1, en la que se aprecia que las variables con mayor grado de centralidad normalizada son: implantación, control, planificación, mejora, enfoque de sistema y liderazgo. A su vez, estas tienen menor centralización global de cercanía con la red *(in Closeness*).

Asimismo, se observa que entre las variables con menor grado de centralidad destacan: el enfoque de procesos, la automatización y el uso del CMI. Por tal motivo, la primacía del enfoque por áreas por encima del de procesos, la débil vinculación con sistemas para el control de gestión e informáticos para una gestión rápida y eficiente de la información constituyen las principales carencias en los acercamientos metodológicos, que le impiden la completa y total satisfacción de las cambiantes y dinámicas exigencias del entorno empresarial.

Tabla 1. Análisis de centralidad de las variables en los enfoques metodológicos

Fuente: Salida del *software* Ucinet (2002)

Variables	*Degree*	*Closeness*
Implantación	17	77
Control	17	77
Planificación	16	78
Mejora	16	78
Enfoque de sistema	16	78
Liderazgo	16	78
Ciclo de gestión	13	81
Capacitación	12	82
Enfoque de proceso	9	85
Automatización	7	87
CMI	0	400

Lo analizado permite aseverar que actualmente existe una amplia plataforma metodológica relacionada con los costos de la calidad. Sin embargo, por sí sola, ninguna de las propuestas analizadas resulta suficiente para dar respuesta al problema científico de la investigación en su totalidad, aunque si sientan las bases para su solución. Por ello se corrobora que aún existen brechas que admiten la realización de una nueva propuesta.

En total coherencia con lo anterior se desarrolló una metodología general para la implementación de un sistema de gestión de costos de la calidad con un enfoque de procesos que permite contabilizar los costos de la calidad de los procesos identificados en el sistema de gestión de la calidad de forma automatizada y apoya el control de la gestión a través de un CMI. Para concebir la metodología se tuvieron en cuenta las principales carencias de las metodologías, así como la concepción de la gestión, su naturaleza interactiva y el enfoque de procesos. La metodología diseñada combina el enfoque de procesos, de sistema, de gestión, un *software* e indicadores para el control de gestión, como se muestra en la figura 1.

Figura 1. Concepción teórica de la metodología

La valoración de la metodología diseñada a través de la aplicación del método Delphi, evidenció que el 100% de los expertos valoraron los aspectos sometidos a juicio en el rango de bastante aceptables a muy aceptable, lo cual da fe de la validez de la propuesta metodológica.

Con la finalidad de comprobar en la práctica la hipótesis de la investigación, se desarrolló la aplicación de la metodología en la empresa de Servicios de Ingeniería y Diseño de Holguín. A continuación se muestran los principales resultados obtenidos.

Fase I: Planificación y organización

Etapa I: Liderazgo

La alta dirección de la empresa está convencida de la necesidad de contar con un sistema de gestión de costos de la calidad que sirva de medida de desempeño del sistema de gestión de la calidad para la detección de oportunidades de mejora.

Paso 1: Definir objetivos y alcance del sistema de gestión de costos de la calidad

Ofrecer una herramienta gerencial para la toma de decisiones basada en la medición de los costos de la calidad constituye el objetivo fundamental del sistema de gestión de costos de la calidad definido por la alta dirección. Este sistema es aplicable a todos los procesos de la empresa de Servicios de Ingeniería y Diseño de Holguín.

Paso 2: Conformar y entrenar grupo de trabajo

En la selección de los miembros del grupo se tomó como referencia los conocimientos y el nivel de información que pudieran aportar. Se resolvió que estaría conformado por: directora

de gestión organizacional, los especialistas principales de gestión económica, de la dirección técnica, de gestión de capital humano, de gestión informática, la Directora de la UCPT, la Directora técnica e investigadores. Teniendo en cuenta sus necesidades de formación se estableció y ejecutó un plan de entrenamiento básico a través de seminarios y talleres.

Paso 3: Definir responsabilidades del grupo de trabajo

Con el fin de organizar las tareas a desarrollar por el grupo de trabajo designado para la implementación del SGCC, la dirección definió las responsabilidades de cada uno de sus integrantes a través de una matriz OVAR.

Etapa II: Investigación y preparación

Esta etapa se concretó en los pasos siguientes:

Paso 1: Diagnóstico inicial

De forma general, como conclusión del diagnóstico a partir de la aplicación del modelo de las "Siete S" se puede afirmar que todos los factores valorados (estructura, estrategia, sistema, estilo, personal, habilidades y metas superordinarias) constituyen agentes aceleradores para la implantación de los costos de la calidad, y dentro de ellos, el personal es la principal fuerza impulsora.

Paso 2: Selección del proceso de prueba

Se utilizó la técnica de consenso voto ponderado en busca de obtener la importancia relativa de los procesos. Fueron seleccionados como expertos los integrantes del grupo de trabajo, a los cuales se le otorgó una puntuación total a distribuir de 4.5, según sus preferencias en tres posibles procesos (estratégicos, claves y apoyo). Como resultado de la aplicación de la técnica se obtuvo que los procesos a seleccionar fueran los claves con un total de 18 puntos.

Paso 3: Estudio de los procesos

Los procesos claves están integrados por ocho procesos: contratación; preparación técnica de la obra; investigación, desarrollo e innovación; construcción y montaje; topografía; diseño; consultoría; estudio de vulnerabilidad y riesgos. Como base documental fueron examinadas en detalle las fichas de cada uno de los procesos, los procedimientos y los profesiogramas de los cargos asociados a cada proceso.

Paso 4: Establecer período de análisis

Se ha decidido que el análisis de los costos totales de calidad se realice en sintonía con el período contable. Al mismo tiempo se elaborará un resumen anual.

Paso 5: Elaborar procedimiento interno

Se confeccionó un procedimiento documentado para realizar la gestión de los costos de la calidad en la entidad, de acuerdo con los requisitos que debe poseer esta documentación. El procedimiento general PG-85 para la gestión de los costos de la calidad en la UEBMM de Holguín quedó conformado por: oobjetivo, alcance, nivel de acceso, referencias, términos y definiciones, responsabilidades, desarrollo, registros, medidas de seguridad y anexos.

Etapa III: Diseño y automatización del soporte

Paso 1: Establecimiento de los elementos de entrada del soporte

A continuación se muestran los elementos que constituyen entradas del soporte.

Actividades que se realizan en cada proceso que generan costos de la calidad: para cada proceso seleccionado se construyeron tablas que recogen las actividades generales y específicas que generan costos de la calidad en las diferentes categorías. A modo de ejemplo se muestran las actividades en la categoría de prevención para el proceso de preparación técnica de la obra (ver tabla 2).

Tabla 2. Actividades de prevención en el proceso de preparación técnica de la obra

Actividades de prevención	Actividades específicas
Planificación de la calidad	1.Análisis del cumplimiento de los objetivos del proceso
	2.Presentación del informe de las auditorías internas
	3.Planificación de consumos de materiales
	4.Análisis del informe de las auditorias
	5.Servicios profesionales
	6.Reparación y mantenimiento de inmueble
	7.Reparación y mantenimiento de equipo automotor
	8.Reparación y mantenimiento de equipo oficina
	9.Servicios de computación
	10.Servicios de seguridad y protección
	11.Servicios de fumigación
	12.Publicidad y promoción
	13.Impresión de documentos
	14.Servicio trámites legales

	15.Servicios de repuesto y mantenimiento
Planificación del proceso	1.Establecimiento de los objetivos del proceso
	2.Planificación de las auditorias
Auditorías al SGC	1.Auditoria interna de la calidad
Formación en calidad	1.Capacitación y entrenamiento del personal

Registros para la recolección y presentación de la información: se utilizaron los formatos de los dos registros establecidos en la metodología debido a que los registros ya establecidos en la empresa no resultaban adecuados.

Expresiones para el cálculo de los costos de la calidad: se decidió, por parte del grupo de trabajo utilizar las expresiones generales de cálculo propuestas en la metodología. Para establecer las expresiones específicas se definen cuales elementos del costo intervienen en cada una de las actividades, y la suma de estos elementos constituyen el costo de la calidad.

Bases para comparar los costos de la calidad y medir su comportamiento: para medir periódicamente el nivel de desempeño de los costos de la calidad, el equipo de trabajo decidió adoptar las bases comparativas definidas en la metodología. Se incorporó al CMI automatizado como uno de los indicadores de la perspectiva financiera los costos totales de la calidad con respecto a los ingresos; como parte de este proceso de inclusión fue adecuado el mapa estratégico de la entidad, así como el sistema de indicadores, estableciéndose la forma de cálculo, objetivo, nivel de referencia, responsable y periodicidad de cálculo.

Paso 2: Automatización del soporte

Para efectuar la gestión de los costos de la calidad se elaboró un *software* diseñado e implementado en *Microsoft Office Excel* 2013. Esta herramienta se encarga de realizar el cálculo de los costos de la calidad, de los indicadores de desempeño, de generar gráficos ilustrativos así como la ubicación de la empresa en una de las tres zonas definidas, las estrategias correspondientes y salvaguardar dichos cambios.

Fase II: Implantación

Etapa IV: Aplicación del procedimiento interno

Paso 1: Recolección de los datos

La recolección de los datos fue realizada por el grupo de trabajo en los registros establecidos. Fueron tomados en consideración los datos correspondientes a los años 2013 y 2014. La

fuente fue la información aportada por los jefes de los procesos, así como a través de los estados de resultados, submayores de gasto, los informes de revisión por la dirección y resultados de auditorías.

Paso 2: Introducción de los datos al soporte automatizado

Una vez recolectada toda la información necesaria, se procedió a su introducción al soporte. Con la introducción del último dato requerido por el *software*, este procesa automáticamente la información y muestra los resultados en la hoja de cálculo.

Paso 3: Depuración de los datos

Para la depuración de los datos se examinaron el 100% de los datos, analizándose el comportamiento y los datos extremos. Se corrigieron algunos datos y errores introducidos (la mayoría de ellos centrados en la cantidad de horas declaradas por actividad ejecutada), con lo cual se obtuvo al final resultados más fiables.

Etapa V: Presentación de resultados a la dirección

Como resultado del procesamiento de los datos recolectados se obtuvo que los costos totales de la calidad en la empresa VÉRTICE para los procesos de prueba seleccionados fueron los que se recogen en la tabla 3.

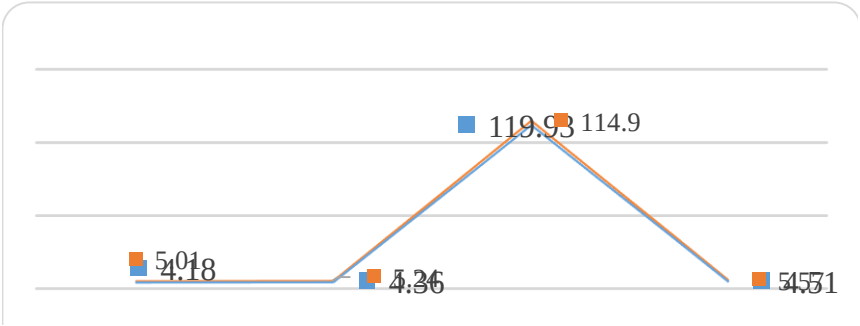
Tabla 3. Resultado del cálculo de los costos de la calidad en el año 2014

PROCESOS	COSTOS DE LA CALIDAD				
	PREVENCIÓN	EVALUACIÓN	FALLA INTERNA	FALLA EXTERNA	TOTAL
Contratación	135030.5	50109.45817	0.00	0.00	185139.99
Preparación técnica de obra	128288.92	59751.62	62.68	0.00	188103.23
I+D+I	125816.91	3034.70	0.00	0.00	128851.62
Construcción y montaje	849731.77	97840.53	32483.01	12169.23	992224.55
Topografía	139553.33	5845.92	413.91	1447.78	147260.96
Diseño	168951.45	76967.70	1312.82	3240.37	250472.36

Consultoría	135248.17	967.00	189.18	1324.16	137728.53
Vulnerabilidad y riesgo	128272.38	1489.30	189.18	1324.16	131275.04
TOTAL	1810893.48	296006.26	34650.82	19505.69	2161056.30

En cuanto al análisis comparativo de los indicadores para el control de la gestión de los costos de la calidad (ver figura 2) se obtuvo en el año 2014 ligero incremento (excepto en los costos totales de la calidad respecto a las utilidades), provocado en gran medida por el aumento del monto total de los costos de la calidad.

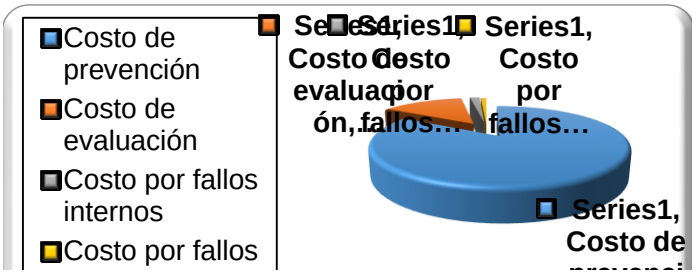
Figura 2. Análisis comparativo de los indicadores



Al realizar el análisis comparativo de cada una de las categorías que componen el costo total de la calidad para los años 2013 y 2014 (ver tabla 4), se observa un incremento de un 18.30% en la categoría de prevención motivado en gran medida por el aumento de los gastos destinados a los servicios profesionales ($152356.00), a la reparación y mantenimiento ($84128.64), a la seguridad y protección ($115877.09), a la fumigación ($108896.00) y a los servicios de computación ($31863.37). Asimismo, tuvo lugar un incremento de los fallos internos de un 49,51% ocasionado fundamentalmente por la pérdida y faltante de bienes en el proceso de construcción y montaje. En cambio, hubo una disminución importante en los costos de fallas externas de un 82,44% asociado a una situación más favorable de las devoluciones y rebajas en venta y de las cuentas por cobrar en litigio.

Al efectuar una valoración de cada categoría de costo respecto al costo total de la calidad en el año 2014 (ver figura 3) se observa que los costos de evaluación representaron el 83,8% del total; lo cual hace evidente que la empresa se encuentra en la zona de perfeccionismo.

Figura 3. Comportamiento de las categorías del costo de la calidad en el año 2014



Por otro lado, se puede identificar con claridad que de los procesos estudiados el que más incide en el costo total de la calidad es el de construcción y montaje, representando el 45,91% del total. Aplicando el método de Paretto a los costos de la calidad más significativos en el año 2014 (ver figura 4) en los procesos seleccionados se observa que las actividades reparación y mantenimiento, revisión de contratos, suplementos y subcontratas, servicios profesionales, servicios de fumigación, revisión de preparación técnica de obra, inspección al proceso de preparación técnica de obra, servicios de seguridad y protección, planificación de las inspecciones representan el 80% de los costos analizados.

Figura 4. Aplicación del método de Paretto a los costos de la calidad en el proceso de construcción y montaje

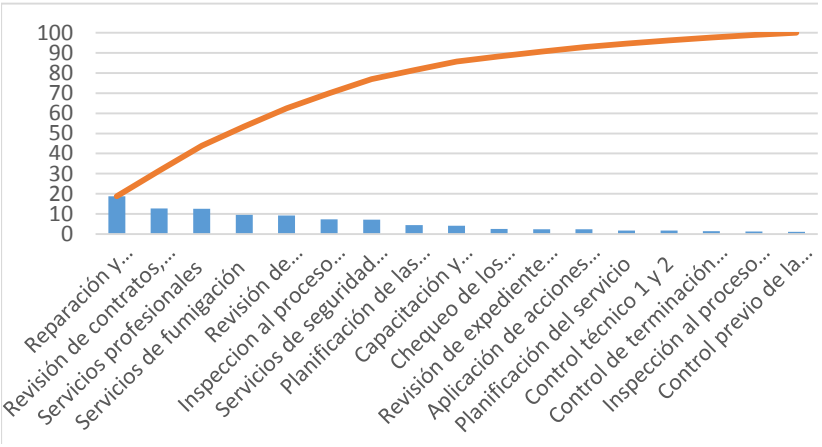


Tabla 4. Análisis comparativo de las categorías

Categorías de los CTC	Año 2013	Comparación	Año 2014
Costos de prevención	1479476.78	<	1810893.48
Costos de evaluación	295599.56	>	296006.26
Costos por fallas internas	17492.77	<	34650.82
Costos por fallas externas	111134.84	>	19505.69

Como resultado del análisis se observa además que estas actividades están dirigidas a la prevención y evaluación de la calidad, lo que refuerza la idea de la ubicación de la empresa en la zona de perfeccionismo. Esta situación es provocada porque no se había realizado el cálculo de los costos de la calidad con anterioridad y por ende no se conocía la zona en la cual se encontraba, esto provoca que la empresa continuara destinando recursos a la prevención y a la evaluación de la calidad. En estos momentos, a pesar de que la empresa continúe dedicando recursos a la prevención y a la evaluación no va a conseguir una reducción visible de los costos por fallos, por el contrario, estos esfuerzos adicionales resultan perjudiciales y se reflejan en un incremento indeseado en los costos totales de la calidad. Por tanto, la estrategia apropiada debe enfocarse a estabilizar las acciones de prevención y evaluación.

CONCLUSIONES

- Se logró desarrollar una metodología para la implementación de un sistema de gestión de costos de la calidad con un enfoque de proceso, dando respuesta a las principales carencias metodológicas encontradas en el estudio bibliográfico.
- A través de la aplicación de la metodología en VÉRTICE se pudo medir objetivamente en términos económicos el desempeño de cada uno de los procesos identificados del sistema de gestión de la calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍCAS

- Alexander-Servat, Alberto. (1994). *La mala calidad y su costo.* México: Adisson-Wesley Iberoamericana, S.A.
- Amat-Salas, Oriol. (1993). *Costes de calidad y de no calidad: situación actual en España.* Barcelona: EADA Gestión 2000, S.A.
- Armenteros-Arencibia, Marielis y González-González, Aleida. (2007). Diseño de un procedimiento para un sistema de costos totales de la calidad en el Centro Nacional de Biopreparados. *Revista de Ingeniería Industrial*, 28(2), 42-45.

- Ayuso-Moya, Amparo. (2004). *La elección de los modelos de costes de calidad: un análisis cualitativo.* Tesis de Doctorado no publicada. Universidad de Valencia, España.
- Batista-Patterson, Marisol. (2011). *Metodología para la implantación de un Sistema de Gestión de Costos de la Calidad en la Oficina Central de la Empresa de Taxis de Holguín Cubataxi.* Tesis de Diploma no publicada. Universidad "Oscar Lucero Moya", Holguín.
- Cairo-Cairo, Carmen. (2007). *Procedimiento para la gestión de los costos de calidad*. Disponible en: http://www.monografias.com/trabajos45/costo-de-calidad/costo-de-calidad.zip [consultado 10/1/2015]
- Campanella, Jack. (1992). *Principios de los costos de la calidad.* (2ª. ed.) Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Climent-Serrano, Salvador. (2003). *Los costes de calidad como estrategia empresarial: evidencia empírica en la Comunidad Valenciana*. Tesis de Doctorado no publicada. Universidad de Valencia, España.
- Cruz-Santiago, Yasnaya., Moreno-Pino, Maira. y Hernández-Concepción, Ileana. (2008). *Gestión de un Sistema de Costo de la Calidad. Aplicación en la Sucursal Extrahotelera Palmares Las Tunas*. Tesis de Maestría no publicada. Universidad "Oscar Lucero Moya", Holguín.
- Diéguez-González, Mayelin. (2008). *Implantación del de un Sistema de Costos de Calidad en el Ranchón Aguada.* Disponible en: http://www.plusformacion.com/Recursos/r/Implantacion-un-Sistema-Costos-Calidad-Ranchon-Aguada [consultado 2/3/2014].
- Escoriza-Martínez, Tatiana. (2010). *Modelo y procedimiento para la gestión de la calidad integral en la cadena transfusional cubana*. Tesis de Doctorado no publicada. Universidad Central "Marta Abreu", Villa Clara.
- Gámez-Ricardo, Julio César. (2009). Metodología para la implementación de un sistema de gestión de los costos de calidad en la industria del tabaco torcido. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (119). Disponible en: http//www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/jcgr.htm [Consultado 10/1/2015].

- Garbey-Chacón, Norge. (2002). *Sistema de costo de calidad para instalaciones turísticas.* Disponible en: http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/siscostocalidad.htm [Consultado 10/3/2015].
- Gómez-Alfonso, Elizabeth y Castillo-Garrido, Anabel. (2006). *Cálculo de los costos de calidad en la Empresa Termoeléctrica "Carlos Manuel de Céspedes"*. Disponible en: http://www.monografias.com/trabajos60/calculo-costos-calidad/calculo-costos-calidad.shtml [Consultado 10/1/2015].
- González-Reyes, Lisandra de la Luz. (2011). *Diseño e implantación de un sistema de gestión de costos de la calidad en la Sucursal Almacenes Universales S.A. de Holguín*. Tesis de Diploma no publicada. Universidad "Oscar Lucero Moya", Holguín.
- González-Reyes, Lisandra de la Luz. (2012). *Diseño de un sistema de gestión de costos de la calidad. Herramienta gerencial para la toma de decisiones y el control estratégico de la calidad.* España: Editorial Académica Española.
- Harrington, James. (1990). *El Costo de la Mala Calidad*. España: Ediciones Díaz de Santos SA.
- Hernández-Concepción, Ileana, Moreno-Pino, Maira y Ortiz-Chávez, Yunelsy. (2011). Sistema de Gestión de Costos de La Calidad basado en un enfoque de procesos y de sistema. *Contribuciones a la economía*, ISSN 1696-8360. Disponible en: http://econpapers.repec.org/scripts/redir.pf?u=http%3A%2F%2Fwww.eumed.net%2Fce%2F2011b%2Fcpc.html [consultado 12/12/2014].
- Hernández-Hernández, Betzaida. (2008). *Ejemplo de aplicación de costos de calidad en Duralmet*. Disponible en: http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/duralmet-costo-de-la-calidad.htm [consultado 12/1/2015].
- International Organization for Standardization. (2009). *NC ISO 9004. Gestión para el éxito sostenido de una organización: enfoque de gestión de la calidad.*

- Jorge-Cabreja, Liudmila y Ávila-Pérez, Iraida. (2010). Los costos de calidad en las empresas de servicios. *Revista Académica de Economía*, (133). Disponible en: http//www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2010/jcap.htm [consultado 11/6/2014].
- Leyva-Domínguez, Delmis de la Caridad. (2014). Metodología para el diseño e implementación de un sistema de gestión de costos de la calidad en empresas de transporte. *Ciencias Holguín*, 20(2). Disponible en: http://www.ciencias.holguin.cu [consultado 11/1/2015].
- Mazorra-Lopetey, Amílkar. (2009). Metodología simplificada para cálculo de costos de calidad. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (124). Disponible en: http//www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/aml.htm [consultado 11/1/2015].
- Melgoza-Cuevas, José Luis. (2006). *El costo de la no calidad en una empresa del sector de la construcción, caso práctico de una empresa en el Estado de Veracruz*. Tesis de Maestría no publicada. Facultad de Administración de Empresas, Veracruz.
- Portillo, Yohanna, Aponte, Bertila y Durán, José. (2007). Quality cost in the service of a clinical laboratory. *Revista Técnica de Ingeniería de la Universidad de Zulia*, 30(especial).
- Rivero-Mass, María Elena. (2011). *Determinación de los costos asociados a la mala calidad y evaluación cualitativa y cuantitativa de la eficiencia"*. Tesis de Maestría no publicada. Universidad "Camilo Cienfuegos", Matanzas.
- Romero-Restrepo, Claudia. y Tamayo-Saldarriaga, Jorge. (2007). *Metodología para la implementación del sistema de costos totales en instituciones de salud*. Tesis de Diploma no publicada. Universidad CES, Medellín.
- Ruiz, Arturo y Rojas, Falcó. (2009). *Costes de la calidad- COPQ*. Madrid: Universidad Pontifica ICADE Comillas.
- Solórzano-González, Yunielsis. (2009). *Procedimiento para el diseño de un sistema de costos de calidad. Aplicación parcial en la UEB Villa Cabañas*. Tesis de Diploma no publicada. Universidad "Oscar Lucero Moya", Holguín.

- Wainhaus, Federico. (2010). *Los Costos de la (no) Calidad*. Disponible en: https://www.iaia.org.ar/revistas/elauditorinterno/22/Articulo4.htm [consultado 2/3/2015].
- Werber, Ricardo. (2004). Gestión de los costos basados en la calidad. *Petrotecnia*, 46-52.
- Yacuzzi, Enrique y Martín, Fernando. (2002). Los costos de la calidad: conceptos y aplicaciones en la Industria Farmacéutica. *Pharmaceutical Managemement*, 4(9)

EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL PROCESO DE AUDITORÍA EN SISTEMAS ESTANDARIZADOS DE GESTIÓN. HERRAMIENTA INFORMÁTICA AUDIT_INTEGRATED

SYSTEMS. SOFTWARE TOOL AUDIT_INTEGRATED

Trabajo Concluido

Autora Principal: Dalilis Escobar Rivera, dalilis.escobar@gmail.com, Universidad de Girona, España, Profesora Asistente, Master en Matemática e Informática aplicada a la Administración

Coautores:

Mayra Rosario Moreno Pino, mmoreno@ict.uho.edu.cu, Universidad de Holguín, Cuba, Profesora Titular, Doctora en Ciencias Pedagógicas

Dr. C. Luis Cuevas Rodríguez, cca@listas.uho.edu.cu, Universidad de Holguín, Cuba, Profesor Titular, Doctor en Ciencias Informáticas

RESUMEN

La calidad es un factor esencial para las organizaciones en los momentos actuales; frente a un contexto caracterizado por la globalización de la economía, el auge de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) y el aumento de la competencia. Este marco constituye un reto para el cumplimiento de su misión; por tanto es un imperativo el desarrollo de auditorías eficaces, como herramienta para la evaluación y control del desempeño del Sistema de Gestión. Con el objetivo de mejorar la calidad de esta actividad y satisfacer las necesidades del cliente de auditoría, se propone un diseño para el aseguramiento de su calidad que cuenta con doce tareas agrupadas en cuatro etapas y cuyo centro se vincula a la utilización

de la herramienta informática AUDIT_INTEGRATED. La propuesta, se concibe para que la mejora continua favorezca la calidad de la auditoría, a través de la verificación del sistema; soportado en el cumplimiento de la NC ISO 19011:2011: Directrices para la auditoría del Sistema de Gestión y otros documentos normativos, desde la teoría de gestión de la calidad. El empleo de la metodología de desarrollo de *software* Iconix condujo el proceso de implementación de la aplicación; a través del *Framework* Django, el lenguaje de programación Phyton y PostgreSQL como sistema gestor de bases de datos. El diseño propuesto en complemento del sistema implica la mejora en los indicadores de calidad del proceso y las posibilidades de esta última para convertirse en una herramienta no solo de control, sino de mejora.

Palabras clave: Calidad, auditoría, sistemas estandarizados de gestión, herramienta informática, cliente de auditoría.

ABSTRACT

Quality is an essential for organizations at the present time factor; against a context characterized by the globalization of the economy, the rise of Information Technology and Communications (ICT) and increased competition. This framework is a challenge for the accomplishment of its mission; therefore it is imperative to develop effective audits as a tool for assessing and monitoring performance management system. In order to improve the quality of this activity and meet the needs of the audit client, a design for the assurance of quality that has twelve tasks grouped into four stages and whose center is linked to the use of the computer tool proposed AUDIT_INTEGRATED. The proposal is designed to favor the continuous improvement of audit quality through verification system; supported in compliance with ISO NC 19011: 2011: Guidelines for auditing management system and other regulatory documents, from the theory of quality management. The use of software development methodology Iconix led the implementation process of the application; through the Framework Django, Python language and programming as manager PostgreSQL database system. The proposed addition to the system design involves the improvement in

process quality indicators and the possibilities of the latter to become a tool not only control, but improvement.

Key Words: Quality, audit, standardized management systems, computer tool, audit client.

INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial actual, las organizaciones operan en un marco económico caracterizado por la globalización e internacionalización de los mercados; donde prevalece un ambiente competitivo, producido por cambios continuos. Desde esta perspectiva la gestión empresarial, necesita del desarrollo de métodos e instrumentos para establecer y mejorar las normas de actuación de las organizaciones.

Las más exitosas de ellas aplican esquemas integrales de administración basado en el mejoramiento de los procesos; como objeto principal (Mejía Ramírez & Rodas Rendón, 2007). Por tanto la orientación hacia los procesos es uno de los fundamentos de su esquema de gestión, promulgado con fuerza a partir de la gestión de la calidad; así como la orientación al cliente, el enfoque de sistema para la gestión, la mejora continua, el enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y las relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Es en esencia esta calidad la que distingue a las empresas con éxito de aquellas que permanecen en la media, su manifestación se relaciona con el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su actitud para satisfacer las necesidades expresadas e implícitas. Además es el proceso más difícil de medir y está basada en la percepción y la preferencia del cliente (Rivero Mass, 2011).

En opinión de (Jiménez Moya, Rodríguez Luis, & Arévalo Osorio, 2012) para alcanzar una alta calidad en el desarrollo de productos o servicios, debe existir un proceso de aseguramiento de la calidad bien definido y documentado, enfocado hacia un perfeccionamiento continuo, desde la perspectiva de la mejora de los procesos. Pues la calidad de un sistema o de un producto está muy influenciada por la calidad del proceso empleado para desarrollarlo y mantenerlo. Por tanto el aseguramiento de dicha calidad, constituye un componente esencial en su gestión y según (Mejía Ramírez & Rodas Rendón, 2007) se asocia con todas las actividades planificadas y sistemáticas implementadas dentro

del sistema de calidad y evidenciadas como necesarias para dar una adecuada confianza de que una entidad cumplirá los requisitos de calidad.

Asimismo el surgimiento y establecimiento sostenido de estándares para homogenizar y asegurar el intercambio entre diferentes agentes económicos constituye también un método para alcanzar una mejora continua en la gestión empresarial contemporánea. Múltiples organizaciones a nivel mundial refieren la utilización de estándares con diferentes enfoques: de producto, proceso, resultado y sistemas de gestión (Bernardo, Casadesus, Karapetrovic, & Heras, 2010); el más difundido de ellos está basado en el modelo establecido por la Organización Internacional de Normalización (ISO), para la gestión de procesos de negocio. En 2007 el número de organizaciones certificadas bajo el estándar ISO 9001: 2000, para la gestión de la calidad fue de 951,486 y 154,572 se encontraban certificadas por ISO 14001: 2004 para la gestión ambiental, con un crecimiento anual de 6% y 21% en 2007 respectivamente (ISO, 2008 citado por Bernardo, Casadesus, Karapetrovic, & Heras, 2010), comportamiento que se traslada al sistema empresarial cubano. La auditoría se define en la NC ISO 19011: 2011. Directrices para la auditoría de sistemas de gestión como: el proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

El desarrollo de este proceso incide de forma directa en la eficacia del sistema de gestión establecido en la organización y su mejora continua. Dicho sistema puede estar conformado por diversos estándares, entre ellos los conocidos como Sistemas Estandarizados de Gestión (SEG). Su integración en diferentes dimensiones (documentación, procesos y recursos humanos) confluye en un Sistema Integrado de Gestión (SIG), lo cual coincide con el criterio de autores como (Isaac Godínez, 2004), (Casadesus, Iñaki, & Karapetrovic, 2009) y (Karapetrovic, Casadesus, & Heras, 2010).

Desde este aspecto la calidad asociado al proceso de auditoría y su aseguramiento, comienzan a adquirir importancia a partir de garantizarle al cliente la calidad de los productos que se fabrican o de los servicios que se prestan y asegurar la calidad de los procesos desarrollados. Donde se pueda observar su efectividad y a su vez corregir las fallas cuando éstas ocurren y por tanto lograr confiabilidad y eficacia en el proceso. En igual medida se necesita de un diagnóstico con valor agregado que refleje nuevas áreas de riesgo para el negocio, así como oportunidades de mejora.

En el caso del proceso de auditoría la NC ISO 19011: 2011 considera como cliente de auditoría a la organización o persona que solicita una auditoría aunque intervienen otras partes interesadas que poseen expectativas diferentes para con su desarrollo y conclusión. (Guerra Bretaña y Meizoso Valdés, 2012) expresan también que la calidad, medida como satisfacción del cliente, constituye la conexión entre la calidad percibida y la esperada (expectativas) y establece la diferencia entre los clientes descontentos y los satisfechos, sobre la base de que el cliente es la razón de ser de la organización.

En la literatura aparecen un grupo de investigaciones asociadas al desarrollo de procedimientos, metodologías o guías de auditoría con objetivos variados, entre ellos, auditoría logística, de recursos humanos, de información, etc., en algunos casos asociadas a modelos teóricos, entre las que se subrayan los propuestos por (Delgado Pérez, 2002), (Sotolongo Sánchez, 2005), (Goñi Camejo, 2008), (Acosta Palmer & Troncoso Fleitas, 2011), (Acosta Molina, González González, & Díaz Izquierdo, 2011) y (Stable Rodríguez, 2011). En las propuestas anteriores se limita desde una perspectiva metodológica la disponibilidad de herramientas que orienten a los auditores en la aplicación del enfoque de calidad, sobre la cual no se perciben evidencias asociadas a indicadores de eficacia que expresen cuantitativamente su estado en función de asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

A pesar del reconocimiento de los aportes de las investigaciones anteriores, para la gestión de auditoría, existen además insuficiencias relacionadas con el bajo nivel de explotación de las TICs, expresado en la ausencia de sistemas de información que implementen los modelos y procedimientos existentes e integren herramientas para la ejecución de este proceso con la calidad requerida; de manera que se encuentran las deficiencias siguientes:

1. no se dispone de una fuente de almacenamiento relacional en una base de datos de la información que se maneja, lo cual dificulta la extracción, consulta, análisis y reutilización de dicha información desde un sistema informático que lo viabilice; este elemento influye en el tiempo de realización de las actividades de la auditoría y en su calidad; en consecuencia no se tiene una forma eficiente de ofrecer información confiable de indicadores del proceso de importancia para la dirección
2. el sistema de auditoría no cuenta con herramientas como gráficos u otras formas de visualización, como expresión cuantitativa de información que favorezca la

retroalimentación del proceso, relacionadas con la disponibilidad y variabilidad de los recursos, las acciones correctivas o preventivas, entre otras; por parte del grupo de especialistas del sistema de gestión y la alta gerencia de la organización

3. los datos como cantidad de no conformidades detectadas en la auditoría, actividades de seguimiento, evaluación del desempeño de los auditores en cada auditoría y otros elementos de importancia para el aseguramiento de la calidad del proceso se encuentran almacenados en su mayoría en tablas de Excel o documentos generados por un procesador de texto; de forma que para obtenerlos, realizar análisis y reportes, los especialistas deben emplear un tiempo considerable.

Entre los sectores en Cuba donde se alcanzan beneficios desde este aspecto se encuentra el sector de la construcción al cual pertenece la Empresa de Servicios de Ingeniería y Diseño de Holguín, VERTICE, subordinada al Grupo Empresarial de la Construcción de Holguín.

Esta tiene como objetivo fundamental prestar servicios de ingeniería y diseño con tecnologías de avanzada, basados en una cultura orientada a la profesionalidad, el humanismo y el cumplimiento de sus objetivos. Para ello cuenta con un SIG de Calidad, Medioambiente y Salud y Seguridad Ocupacional, determinados por los requisitos establecidos en las normas siguientes: NC ISO 9001:2008: Sistema de Gestión Calidad. Requisitos, NC ISO 14 001:2004: Sistema de Gestión Ambiental y NC 18001:2007: Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional.

El Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra certificado por la Oficina Nacional de Normalización (ONN) y la *Lloyd´s Register Quality Assurance*, aplicable a los servicios de diseño, consultoría e investigación, arquitectura e ingeniería para obras de construcción civil, incluyendo servicios de levantamiento topográfico.

Dentro del mapa de procesos de la entidad se han determinado los procesos estratégicos, clave y de apoyo según sus características, métodos y estilos de dirección establecidos. El proceso de auditoría se ubica como parte de la medición, análisis y mejora, el cual constituye un proceso estratégico para la organización.

Entre los objetivos relacionados con la auditoría se encuentra la determinación de la conformidad del SIG con los requisitos especificados y la evaluación a intervalos planificados de su eficacia para lograr la mejora continua. Se comienza por definir las

responsabilidades asociadas a la elaboración, aprobación, implantación y seguimiento del programa de auditoría, el cual contiene la planificación de las actividades.

Durante su desarrollo se revisa la documentación aplicable al SIG de la empresa, su elaboración sobre la base de normas, requisitos, procedimientos, instrucciones y especificaciones aplicables, así como la aprobación, distribución, modificación o cambios, utilización y conservación de la documentación en conformidad con el SIG. La aplicación y seguimiento de procedimientos e instrucciones, el cumplimiento de la política y los objetivos establecidos para las operaciones o programas y la efectividad del SIG de la empresa.

La auditoría interna se lleva a cabo a través de tres pasos fundamentales: la preparación en el cual se establecen las condiciones y se conforma el plan de auditoría según el formato propuesto en el procedimiento general PGI453. Plan de Auditoría Interna, se describen las actividades de la auditoría y los recursos necesarios para su ejecución. Seguido por la realización de la reunión inicial que da comienzo al proceso donde por último se examinan, investigan y analizan los hechos y registran los hallazgos según el PGI453:R6-Reporte de Hallazgos.

En el marco de la investigación se desarrollaron entrevistas, encuestas y revisiones documentales que permitieron establecer un conjunto de limitaciones en su actual gestión de auditoría, como herramienta de evaluación al SIG expresadas en las situaciones problemáticas siguientes.

4. deficiencias en el control y seguimiento de los resultados del proceso de auditoría que se evidencia en un alto índice de repetitividad en las no conformidades detectadas
5. los indicadores aportados en el procedimiento mandatorio para el desarrollo del proceso de auditoría no expresan desde una perspectiva de calidad, la información necesaria para su retroalimentación
6. no disponibilidad de herramientas devenidas de las tecnologías de la información y las comunicaciones que permitan favorecer el trabajo de los auditores y las acciones de seguimiento y control, por parte de la organización hacia los resultados del proceso de auditoría
7. dificultades en la implementación del programa de auditoría, en el cual no se concibe el tratamiento a los riesgos del proceso; estos definen una dimensión de peligrosidad que afecta de manera directa el aseguramiento de su calidad.

Estas carencias limitan el funcionamiento estructuralmente normado del proceso de auditoría y por tanto su calidad, lo cual conduce al planteamiento del **problema científico** siguiente: ¿cómo favorecer la calidad del proceso de auditoría interna al sistema estandarizado de gestión en la Empresa de Ingeniería y Diseño de Holguín, VERTICE?

El problema se enmarca en el **objeto de investigación**: la calidad del proceso de auditoría.

Para dar solución al problema se plantea como **objetivo:** desarrollar un diseño de aseguramiento de la calidad asociado al proceso de auditoría interna al sistema estandarizado de gestión, apoyado en una herramienta informática que favorezca su gestión.

Se define como **campo de acción:** El aseguramiento de la calidad en el proceso de auditoría interna al sistema estandarizado de gestión de la Empresa de Ingeniería y Diseño de Holguín, VERTICE.

La investigación se desarrollará a través de las **tareas de investigación** siguientes:

i. Elaborar los fundamentos teóricos para establecer los criterios que inciden en la calidad del proceso de auditoría en función de su aseguramiento.
ii. Diagnosticar la situación existente en el proceso de auditoría interna al SEG en la Empresa de Ingeniería y Diseño de Holguín, VERTICE.
iii. Proponer un diseño de aseguramiento de la calidad del proceso de auditoría interna al sistema estandarizado de gestión.
iv. Desarrollar una herramienta informática que favorezcan la gestión del proceso de auditoría.
v. Valorar la pertinencia de la solución y la aceptación por parte del cliente del sistema informático a partir del criterio de los expertos y las pruebas de aceptación del cliente, respectivamente.

MÉTODOLOGÍA

Entre los **métodos teóricos** se encuentran el analítico-sintético, para el análisis del proceso de auditoría al SIG tal como es, la elaboración de los fundamentos teóricos, el procesamiento de la información, los elementos y herramientas para la retroalimentación del proceso y la síntesis conclusiva. También el enfoque sistémico y la modelación, para la concepción del

diseño de aseguramiento de la calidad, la estructuración de las etapas y tareas propuestas y la aplicación de la metodología de desarrollo de software Iconix. Así como otros como el histórico-lógico e inducción-deducción.

Entre los **métodos empíricos** se encuentra la observación, método que facilitó la obtención de información directa sobre el proceso de auditoría y su calidad. El estudio de la documentación se utilizó para recopilar la información generada por la implantación del SIG y el proceso de auditoría de forma específica; en complementación con la entrevista. En esta última se consideraron las opiniones críticas y conocimientos de especialistas con experiencia en el tema. Además permitió definir las necesidades y características que debía poseer la solución propuesta.

DESARROLLO DEL TEMA

Descripción del diseño para el aseguramiento de la calidad del proceso de auditoría

A partir de las concepciones teórico-prácticas existentes alrededor de los fundamentos de la investigación, se desarrolla un diseño para la planificación, desempeño, control y mejora del aseguramiento de la calidad del proceso de auditoría. Incluye como eje central la utilización de la herramienta informática AUDIT_INTEGRATED para el desarrollo de las actividades de auditoría por parte del equipo auditor como actor principal. De manera que se concretan en la práctica (4) etapas generales que engloban un total de (12) tareas (Ver Figura 1).

El objetivo del diseño propuesto se relaciona con la estructuración metodológica a partir de etapas y tareas del aseguramiento de la calidad del proceso de auditoría, de manera que se favorezca la satisfacción del cliente de auditoría.

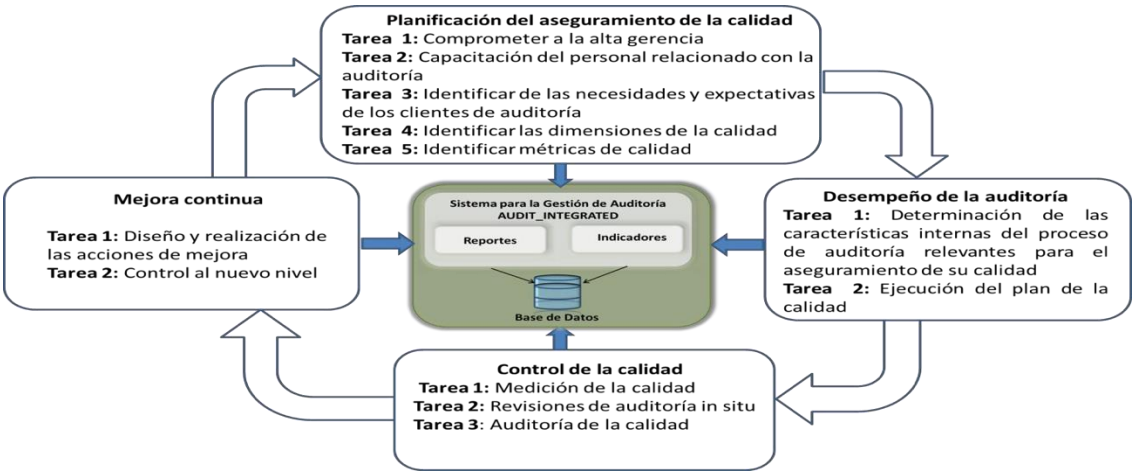


Figura 1: Diseño de aseguramiento de la calidad del proceso de auditoría

Sistema informático propuesto

A continuación se exponen los principales elementos y artefactos resultantes de la aplicación de la metodología de desarrollo de *software* Iconix al desarrollo del sistema para la gestión de auditoría AUDIT_INTEGRATED. Esta sustenta la organización del proceso de desarrollo de software y brinda para la concreción del Producto Informático (PI), desde los casos de uso hasta la codificación del *software*.

Modelo del Dominio

El modelo del dominio es un artefacto que establece un lenguaje común entre desarrolladores y clientes, su fundamento se relaciona con los conceptos descriptivos del problema, el cual permite ser refinado y actualizado durante el proyecto, por lo que siempre refleja la comprensión actual del espacio del problema (Reyes Pupo, 2011).Cuando se crea el modelo del dominio, se estructura un glosario de términos, formando las bases para la construcción de los casos de uso.

Los requerimientos funcionales y no funcionales permiten junto al modelo del dominio, alcanzar un nivel de comprensión considerable sobre las funcionalidades, cualidades y condiciones del sistema informático. Listar los requerimientos funcionales constituye un paso importante dentro de la etapa de Análisis de requisitos, a continuación se muestra una lista de ellos.

Requerimientos funcionales de la herramienta informática

1. Visualizar todos los Registros de Auditoría.
2. Crear un Programa Anual (PA) de Auditoría Interna (AI), y especificar: La fecha de creación y los objetivos generales del PA, Las AI que se requiera programar, para las cuales debe definir el alcance del PA, al menos, la fecha de inicio y fin de cada auditoría y las áreas y procesos de la empresa que se auditarán.
3. Modificar un PA (Debe notificarse de los cambios y entre versiones).
4. Aprobar o rechazar los PA e incorporar comentarios al PA en ambos casos.

5. Visualizar un listado de los PA y de las auditorías programadas en los mismos.

6. Marcar un PA como cerrado

7. Crear Planes de Auditoría donde:

8. Se seleccionen los auditores que integrarán el equipo auditor que participará y el auditor líder.

9. Visualizar en un mapa de color el resumen de los riesgos por áreas de impacto en la auditoría

Insertar un plan de acción para mitigar los riesgos identificados ubicados en las zonas más oscuras del mapa de calor.

Requerimientos no funcionales de la herramienta informática

Apariencia o interfaz externa: La interfaz del sistema en general debe ser asequible, simple de usar, intuitiva y sugerente; a través de elementos visibles que identifiquen cada acción facilitándole al usuario la gestión de cada uno de los procesos.

Usabilidad: El *software* podrá ser usado por usuarios de diferentes niveles de conocimientos y habilidades informáticas. Se podrá acceder al sistema desde todos los departamentos de la entidad que cuenten con conectividad, así como desde organizaciones que se encuentren alejadas de la organización base.

Soporte: El sistema debe facilitar el mantenimiento en caso necesario.

Portabilidad: El producto podrá ser usado bajo los sistemas operativos *Windows*, Linux o Unix, debe correr sobre plataforma Web, codificada en Phyton, el sistema gestor de bases de datos corresponde a PostgreSQL.

Seguridad: El sistema debe permitir un acceso diferenciado a los datos y documentos, que garantice que cada usuario pueda introducir, manipular o eliminar los datos o documentos

que le corresponde, según los roles de seguridad definidos para el sistema. En cada momento se identifica el usuario que intenta realizar una acción y comprobar que tiene suficientes privilegios para llevarla a cabo, así se deja constancia a través de la generación de trazas de las acciones realizadas en el sistema.

Político-Culturales: Toda modificación al funcionamiento establecido en los requerimientos será realizada por VERTICE, en correspondencia con la política del SIG, la cultura organizacional y los valores compartidos, junto a los desarrolladores.

Software: Para el funcionamiento del sistema en el servidor y en las terminales cliente será necesario el sistema operativo *Windows* 98 o superior, Linux o Unix, en sus versiones para servidores y para clientes respectivamente.

Requisitos de servidor: Se recomiendan las siguientes características mínimas para un servidor genérico (los requerimientos del *hardware* dependen del número de usuarios concurrentes que se conecten a la aplicación), un procesador Intel Pentium IV a 1.0 GHz, memoria RAM de 1GB o superior, PostgreSQL, en su versión 5.0, recomendado como gestor de base de datos y un espacio en disco de 40 GB o más, disponibles para la instalación de todos los *software* requeridos.

Requisitos de cliente: Los ordenadores que funcionan como clientes deben poseer la capacidad para ejecutar Mozilla Firefox 6.0 o superior y tener actualizado todos los *Service Packs* y parches del navegador, con el objetivo de mejorar el funcionamiento del sistema, memoria RAM de 512 MB o superior.

Análisis y diseño preliminar

El objetivo fundamental del análisis y diseño preliminar fue formar las bases para la construcción adecuada del sistema mediante la obtención de los casos de uso, así como de un estilo o estándar que fuera adecuado para el desarrollo del mismo(Reyes Pupo, 2011). En esta etapa se identifican, modelan y describen los casos de usos del sistema, así como se realiza un análisis de robustez.

Los casos de usos del sistema describen a partir de acciones y reacciones el comportamiento del sistema desde el punto de vista del usuario; permiten definir sus límites y su reacción ante el entorno. Un caso de uso es la imagen de una funcionalidad del sistema, satisface uno o más requisitos funcionales (San Martín, n.d.). Entre los estereotipos que se incluye en los diagramas de caso de uso está el que representa a los actores del sistema, para el caso

particular de la aplicación presentada los actores se representan mediante un diagrama de actores como sigue (Ver figura 2).

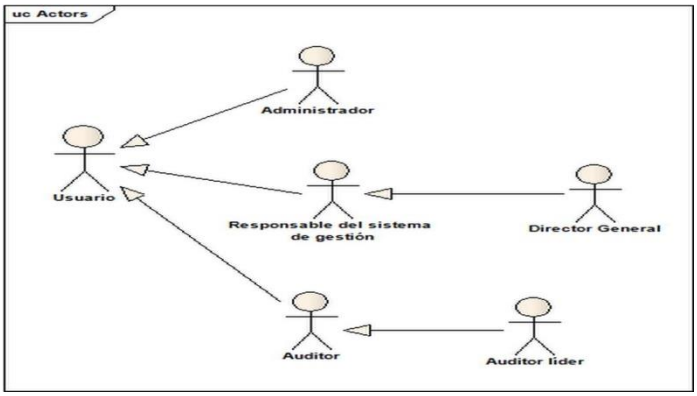


Figura 2: Diagrama de actores del sistema

Actor	**Descripción**
Administrador	Es el encargado de configurar permisos a los diferentes usuarios del producto informático. Mediante una generalización/especialización heredan el rol del actor Usuario.
Usuario	El usuario del sistema es el encargado de trabajar con los módulos, incluye autenticarse, cambiar la contraseña y cerrar la sesión de usuario.
Responsable del sistema de gestión	Es un actor encargado de realizar crear el programa de auditoría y los planes, desarrollar las evaluaciones del desempeño y la competencia de los auditores, visualizar los registros, gestionar los riesgos y visualizar las estadísticas del sistema.
Auditor	Se encarga de insertar notas, evidencias y hallazgos de la auditoría siempre que haya una auditoría en curso.
Auditor Líder	Es el encargado de conformar el informe de auditoría, manejar las no conformidades y las notas del resto de los auditores para la conformación del informe.
Director general	Mediante una generalización/especialización hereda el rol del actor Usuario y Responsable del sistema de gestión, además aprueba el programa y el plan de auditoría.

Para facilitar la comprensión y a partir de la flexibilidad brindada por el lenguaje UML, se han dividido los casos de uso en cinco paquetes o subsistemas: Seguridad, Gestión de Riesgos, Auditores, Registros de Auditoría, No conformidad y Gestión de usuarios (Ver figura 3).

El paquete **Seguridad** gestiona los componentes de la seguridad del sistema, a través del chequeo de los permisos de los usuarios, agrupados por roles y de cada una de las acciones que se realicen en el sistema. Para ello se apoya en la seguridad implementada a través del *framework* Django que incorpora un *framework* de sesiones que permite almacenar y recuperar datos arbitrarios por cada visitante del sitio. Almacena datos en el servidor y abstrae el envío y recepción de *cookies*. El sistema de autentificación trata con cuentas de usuario, grupos, permisos y sesiones de usuario basadas en *cookies*. A este sistema se le denomina "*auth/auth*" (autentificación y autorización). De acuerdo con estas necesidades, el sistema " consiste en varias partes: usuarios, permisos (marcadores binarios que indican si un usuario puede realizar una determinada tarea, grupos (una manera genérica de aplicar etiquetas y permisos a más de un usuario), mensajes y perfiles.

El paquete de **Gestión de Riesgos** permite al auditor líder manejar los riesgos de auditoría que pueden manifestarse e incidir en el cumplimiento de los objetivos. Se le otorgan probabilidades y nivel de intensidad a los riesgos detectados, para calcular el nivel de impacto y estructurar un mapa de calor donde se muestran por zonas la incidencia de estos elementos. Por tanto pueden además definirse acciones para su reducción.

El paquete de **Auditores** agrupa los casos de uso relacionados con el manejo de la información de los auditores internos de la organización. La realización de las evaluaciones del desempeño y de la competencia, por parte del responsable del sistema de gestión, así como la confección de las notas relacionadas con la auditoría en curso por parte de los auditores.

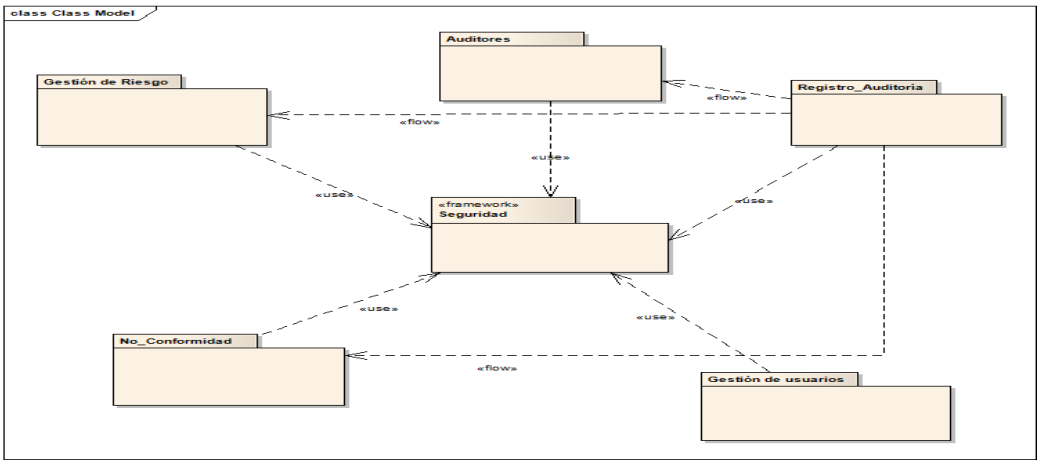


Figura 3: Diagrama de paquetes del sistema

El subsistema de **Registros de auditoría** maneja la gestión del programa, plan e informe de auditoría, así como el seguimiento. Permite incluir evidencias y hallazgos, así como el acceso al auditor líder a las notas del resto del equipo auditor para la confección del informe final. Mientras el paquete de **No conformidades** tiene como objetivo fundamental manejar detectar las desviaciones encontradas durante el proceso de auditoría y las acciones para su solución. Además se incorpora un submenú con las estadísticas donde se muestran los indicadores propuestos como parte del diseño de aseguramiento de la calidad, en función de la retroalimentación Al mismo tiempo la herramienta provee un grupo de reportes (plan, programa, informe, evaluación de los auditores, entre otros.

Arquitectura técnica

La arquitectura técnica describe en general el sistema que se desea construir en términos de estructura. Está diseñada para satisfacer los requerimientos del negocio y de nivel de servicio del sistema. Incluye (pero no se limita a) la topología del sistema (los nodos de servidor, la ubicación física en la red, la elección de servidor de aplicaciones, etc.) (Rosenberg & Stephens, 2007). Dentro de la arquitectura técnica, un paso muy importante es el modelo de despliegue, el cual representa la correspondencia entre la arquitectura *software* y la arquitectura *hardware*. Para el sistema propuesto se grafica de la manera siguiente en la figura 4.

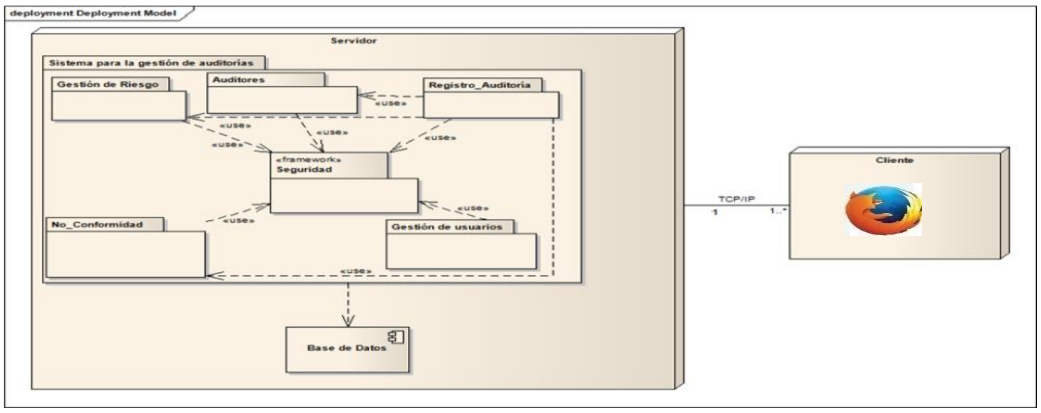


Figura 4: Diagrama de despliegue de la aplicación

CONCLUSIONES

1. El aseguramiento de requerimientos de calidad aplicados al proceso de auditoría en relación con su fiabilidad, conformidad, particularidad y peligrosidad, conducen a favorecer el desarrollo de una auditoría eficaz y confiable. En consecuencia se explota su potencial como herramienta no solo de control sino de mejora. En relación además con los beneficios devenidos de las TICs y las herramientas que provee en aras de la gestión de procesos.
2. Las deficiencias detectadas en la realización del proceso de auditoría al sistema de gestión de la Empresa de Ingeniería y Diseño de Holguín, VERTICE evidencian falta de control y seguimiento a los problemas detectados, indicadores que no reflejan desde las dimensiones de la calidad datos que permitan su retroalimentación, limitaciones en el tratamiento de los riesgos y un bajo nivel de explotación de las TICs.
3. El diseño para el aseguramiento de la calidad propuesto, junto a la aplicación informática para la gestión de auditoría contribuyen al logro de sus objetivos y permiten dar solución a la problemática que originó la presente investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Molina, D., González gonzález, A., & íaz Izquierdo, O. (2011). *Proceso de auditoría de la calidad para la actividad*

productiva en la universidad de las ciencias informáticas (UCI). Ingeniería Industrial, XXXII (2), 96–107.

- Acosta Palmer, H., & Troncoso Fleitas, M. de la C. (2011). *Auditoría integral de mantenimiento en instalaciones hospitalarias, un análisis objetivo*. Ingeniería Mecánica, 14(2), 107–118.
- Bernardo, M., Casadesus, M., & Karapetrovic, S. (2010). *An empirical study on the integration of management system audits.* Journal of Cleaner Production, 18, 486–495.
- Casadesus, M., Iñaki, H., & Karapetrovic, S. (2009). *Sistemas de gestión estandarizados: ¿existen sinergias?* Revista Europea de Dirección y economía de la Empresa, 18(2002), 161–174.
- Delgado Pérez, E. (2002). *Metodología para la realización del diagnóstico de la Gestión de los Recursos Humanos en empresas en Perfeccionamiento Empresarial*. Tesis en opción al Título académico de Máster en Ciencias. Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya. Holguín.
- Goñi Camejo, I. (2008). *El qué y el cómo del diagnóstico del sistema de información gerencial*. Acimed, 17(5), 1–19.
- Guerra Bretaña, R. M., & Meizoso Valdés, M. del C. (2012). *Gestión de la calidad, Conceptos, modelos y herramientas.* (M. Ramírez García, Ed.) (p. 219). La Habana: Editorial UH.
- NC ISO 19011:2011. *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.*
- NC ISO 9001:2008. *Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos*.
- NC ISO 14001:2004. *Sistema de Gestión Medioambiental. Requisitos*.
- NC 18001: 2007. *Seguridad y salud en el trabajo. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Requisitos.*

- Isaac Godínez, C. L. (2004). *Modelo de gestión integrada calidad-medio ambiente (CYMA) aplicado en organizaciones cubanas*. Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Técnicas. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echavarría, La Habana.
- Jiménez Moya, G. E., Rodríguez Luis, Z., & Arévalo Osorio, S. (2012). *Evaluación del proceso de aseguramiento de la calidad a través de la aplicación de indicadores*. Serie científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas.
- Karapetrovic, S., Casadesus, M., & Heras, I. (2010). *Analysis of Integration within The Standards- Based Integrated Management Systems*. 4th International Quality Conference (pp. 11–22). Kragujevac: Center for Quality, Faculty of Mechanical Engineering, University of Kragujevac.
- Mejía Ramírez, M. L., & Rodas Rendón, P. Andrea. (2007). *Aseguramiento de calidad en el proceso compras de la universidad tecnológica de Pereira*. Tesis en opción al Título Académico de Máster en Ciencias. Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia.
- Reyes Pupo, O. G. (2011). *Sistema de apoyo a la toma de decisiones para la gestión de eventos científicos en la Universidad de Holguín*. Tesis en opción al Título Académico de Máster en Ciencias. Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya.
- Rivero Mass, M. E. (2011). *Determinación de los costos asociados a la mala calidad y evaluación cuantitativa y cualitativa de la eficiencia en el hotel Paradisus Varadero*. Tesis en opción al título académico de Máster en Ciencias. Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, Matanzas.
- Rosenberg, D., & Stephens, M. (2007). *Use Case Driven Object Modeling with UML Theory and Practice*. (J. Gennick, Ed.). New York: Editorial Board.
- San Martín, O. (n.d.). Metodología conix.

- Sotolongo Sánchez, M. (2005). *Procedimiento para la auditoría interna del Sistema de Gestión de Recursos Humanos en instalaciones turísticas hoteleras cubanas. Aplicación en pequeñas y medianas instalaciones turísticas hoteleras*. Tesis en Opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Técnicas. Universidad Marta Abreu de Las Villas, Santa Clara.
- Stable Rodríguez, Y. (2011). *Auditoría de información y conocimiento en la organización*. Ingeniería Industrial, XXXIII (3).

PROCEDIMIENTO PARA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS PROCESOS ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS Y DE OBRAS HIDRÁULICAS. APLICACIÓN EN LA UNIDAD EMPRESARIAL DE BASE PALMA SORIANO-SANTIAGO DE CUBA

Trabajo Concluido

Autora Principal: Mayra Rosario Moreno Pino, mmoreno@ict.uho.edu.cu, Universidad de Holguín, Cuba, Profesora Titular, Doctora en Ciencias Pedagógicas

Coautores:

Sarai Rodríguez López, ugdcc.palma@hidro.cu, Empresa de Servicios Ingeniero Hidráulico Este (CAUCE), Cuba, Profesora Asistente, Master en Ciencias en Dirección

Mauricio Bula Lubota, lubotabula@nauta.cu, ENE/EP-Cabinda, República de Angola, lubotabula@nauta.cu, estudiante de la 5. Edición de la Maestría de Ingeniería Industrial de la Universidad de Holguín, Cuba

RESUMEN

Debido a la influencia de las empresas hidráulicas en el desarrollo de varias inversiones en el territorio nacional, exigen de una empresa contratista que se encargue del cumplimiento de lo pactado en los contratos y mejora de la calidad en cada uno de sus procesos, para así lograr alcanzar la mayor satisfacción del cliente avalado por la eficacia y eficiencia en la aplicación del Sistema de Gestión de la Empresa de Servicios Ingenieros Hidráulicos Este (ESIHE).

El objetivo del trabajo es desarrollar un procedimiento para la mejora de la calidad de los procesos clave: administración de proyectos y de obras hidráulicas en la Unidad Empresarial

de Base (UEB) Palma Soriano. El procedimiento diseñado para la mejora de la calidad de los procesos clave antes mencionados cuenta con cuatro etapas que van desde la preparación y demostración de la necesidad de mejora, hasta las acciones para lograr la mejora de los procesos, incluyendo una etapa transversal de formación. A partir de la aplicación del procedimiento se identificó como críticos los dos procesos: administración de proyectos y administración de obras hidráulicas. Se diseñó e implantó un programa de mejoras con el objetivo de disminuir las no conformidades detectadas y los incumplimientos de lo pactado con el cliente, se elaboraron los procedimientos específicos y fichas de procesos correspondientes; destacándose la elaboración de las Guías de Inspección de la Calidad para el control e inspección de los procesos clave estudiados.

Palabras Clave: calidad, mejora, mejora de la calidad, procesos

ABSTRACT

Due to the influence of hydraulic companies in the development of several investments in the country, they require a contractor to be responsible for compliance with the agreement in contracts and improving quality in each of its processes to achieve achieve greater customer satisfactión guaranteed by the effectiveness and efficiency in implementing the System Management Services Company Engineers Hydraulic East (ESIHE).

The aim of this work is to develop a method for improving the quality of key processes: project management and hydraulic works in the UEB Palma Soriano. The procedure designed to improve the quality of key processes mentioned above has four stages from the preparation and demonstrating the need for improvement to actions to achieve the improvement of processes, including a cross-training stage. From the application of the procedure was identified as the two critical processes: project management and administration of hydraulic works. It was designed and implemented an improvement program with the aim of reducing non-conformities and breaches of the agreement with the customer, specific procedures and records relevant processes were developed; highlighting the development of the Guidelines for Quality Inspection for control and inspection of key processes studied.

Key Words: quality, improvement, quality improvement, process

INTRODUCCIÓN

La tendencia cada vez más creciente a la globalización de la economía y el comercio internacional, junto a los logros científico técnicos alcanzados, han elevado considerablemente el papel de la calidad como factor determinante en los procesos productivos y de servicios.

Es evidente la necesidad de introducir tecnologías y conocimientos que han sido empleados en el mundo con resultados satisfactorios, los cuales deben ser adecuados y ajustados a las peculiaridades del país.

La resolución económica del VI Congreso del PCC plantea que, "El empleo de técnicas modernas de dirección empresarial, adecuadas a nuestras características y basadas en las mejores y más avanzadas prácticas contemporáneas, así como el amplio uso de todas las posibilidades de las tecnologías y servicios de información y las telecomunicaciones, deben constituir prioridad del país a los fines de garantizar la mayor eficiencia en la gestión y en los procesos productivos y de servicios."

Lograr que el sistema empresarial del país esté constituido por empresas eficientes, bien organizadas y eficaces, es uno de los objetivos plasmados en los lineamientos de la política económica y social del partido y la revolución, aprobado el 18 de abril 2011, en el VI Congreso del PCC. Además en el lineamiento 301 se plantea:

"Continuar desarrollando el programa hidráulico con inversiones de largo alcance para enfrentar mucho más eficazmente los problemas de la sequía y del uso racional del agua en todo el país"

En este sentido, el sector hidráulico ha experimentado, durante los últimos años, un creciente interés por los proyectos de inversiones para el saneamiento y suministro de agua en el país, que exige de una cultura de la calidad que se imponga. Por una parte, los clientes y usuarios son cada vez más exigentes y reclaman mayor calidad en un producto o servicios que les supone un gran esfuerzo económico. Estas razones justifican que el aumento de calidad para la mejora de la competitividad sea hoy un objetivo prioritario de la supervivencia del sector. Un importante número de empresas del sector hidráulico en el país realizan esfuerzos visibles por lograr una elevada competitividad de sus productos o servicios encontrándose inmersas en el perfeccionamiento empresarial, como es el caso de la empresa de servicios ingenieros

hidráulicos este, a partir de ahora su forma abreviada ESIHE, pertenece al Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos, creada por Resolución 456 el 4 de septiembre del 2006, con la misión de garantizar una eficiente gestión de las inversiones en las que se involucra el INRH en las provincias de Holguín, Guantánamo, Granma y Santiago de Cuba, como parte de la recuperación de la infraestructura, en el enfrentamiento de la sequía y la revolución energética que lleva a cabo nuestro país, ubicada en carretera central Vía Bayamo Km 2 ½, Holguín.

Esta empresa cuenta con cuatro UEB en diferentes provincias de la zona oriental del país como se mencionó anteriormente, desarrollándose esta investigación en una de ellas, la UEB Palma Soriano, la cual ejecuta el proyecto de rehabilitación de los sistemas de suministro y saneamiento de Palma Soriano**.** Acuerdo No. 1479P entre la República de Cuba y el fondo de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) para el desarrollo internacional.

Esta UEB fue creada el 5 de mayo del año 2014, su cliente externo es la Delegación Provincial de Santiago de Cuba que exige de una cultura de la calidad en la administración de proyectos y obras hidráulicas en el territorio, sin embargo, como parte del seguimiento sistemático que se realiza en función de la mejora continua a esta exigencia del cliente y después de realizado un diagnóstico a los procesos de administración de proyecto y de obras hidráulicas implantados.

1. Inconformidad del cliente externo con la gestión de la calidad de las etapas constructivas y de los objetos de obra realizados durante el año 2015.

    1. El proceso administración de proyectos no cuenta con procedimiento específico y el proceso administración de obras hidráulicas cuenta con dos procedimientos específicos que no son efectivos.
    2. El SGC extiende un mapa de procesos para toda la empresa que se encuentra desactualizado.
    3. No se tienen identificado los riesgos en cada uno de los procesos.
    4. Los métodos de seguimiento, medición y evaluación necesaria para medir los procesos de administración de proyectos y administración de obras hidráulicas son muy escuetos, no permitiendo obtener resultados concretos de la real eficacia de los mismos.

5. No se incluyen en la revisión por la dirección indicadores para medir el estado de eficiencia, desempeño y oportunidades de mejora de los procesos.
6. Los flujogramas de los procesos administración de proyectos y de obras hidráulicas se encuentran desactualizados.
7. Existe atraso en el cronograma de entrega de obras seleccionadas.
8. No se cuenta con una guía de inspección de la calidad que permita el control de los procesos.

Lo explicado anteriormente constituye, la situación problemática de la presente investigación.

Declarándose como el **problema científico** de esta investigación: ¿Cómo mejorar la calidad de los procesos clave administración de proyectos y de obras hidráulicas en la UEB Palma Soriano que favorezca la disminución de las insatisfacciones del cliente?

El **objeto de la investigación** lo constituye la gestión de la calidad en la UEB Palma Soriano.

Para dar solución al problema planteado se define como **objetivo general:** Desarrollar un procedimiento para la mejora de la calidad de los procesos clave administración de proyectos y de obras hidráulicas en la UEB Palma Soriano que favorezca la disminución de las insatisfacciones del cliente externo.

De donde se declara como **campo de acción** a la mejora de la calidad de los procesos clave administración de proyectos y de obras hidráulicas en la UEB Palma Soriano.

Para dar cumplimiento al objetivo general, se determinaron los **objetivos específicos** siguientes:

1. Establecer el marco teórico referencial a partir de la recopilación, estructuración y análisis de información actualizada y pertinente al objeto de estudio y campo de acción.
2. Diagnosticar la calidad en los procesos clave administración de proyectos y de obras hidráulicas en la UEB Palma Soriano.
3. Diseñar el procedimiento para la mejora de la calidad de los procesos clave administración de proyectos y de obras hidráulicas en la UEB Palma Soriano.
4. Aplicar parcialmente el procedimiento para la mejora de la calidad de los procesos clave administración de proyectos y de obras hidráulicas en la UEB Palma Soriano.

Siendo la **idea a defender**: El diseño y aplicación de un procedimiento para la mejora de la calidad de los procesos clave administración de proyectos y de obras hidráulicas en la UEB Palma Soriano, permitirá que se disminuyan las insatisfacciones del cliente externo.

MÉTODOLOGÍA

Para lograr los objetivos planteados en esta investigación se utilizaron los **métodos de investigación teóricos** siguientes:

2 Histórico-lógico: Permitió hacer un análisis histórico de la gestión de la calidad de manera general y en la UEB Palma Soriano.

3 Inductivo-deductivo: permitió realizar generalizaciones con respecto a las posiciones teóricas, llegar a nuevas conclusiones acerca del objeto y campo de acción de la investigación

4 Análisis y síntesis de la información: Para estudiar los principales enfoques teóricos que se establecen como base al procedimiento propuesto.

Métodos empíricos:

1. Revisión documental: admitió la consulta de los documentos (procedimientos generales y específicos, resoluciones, instrucciones, contratos entre otros) relacionados con el objeto de estudio y el campo de acción.
2. La observación, las entrevistas grupales e individuales para obtener información del comportamiento de la gestión de la calidad de los procesos administración de proyectos y administración de obras hidráulicas en la UEB Palma Soriano.
3. Las encuestas, los criterios de expertos y métodos de estadística descriptiva, lo cual permitió diagnosticar, procesar e interpretar datos recopilados, para el mejoramiento de la calidad de los procesos administración de proyectos y administración de obras hidráulicas en la UEB Palma Soriano.

Se resume según se muestra en la figura 1 la revisión de la literatura especializada, haciendo un análisis de los diferentes conceptos y enfoques metodológicos abordados por los autores consultados, elementos que constituyen fuente importante de esta investigación y afrontan la temática de la calidad, la gestión de la calidad, el mejoramiento de la calidad, sus principios y tendencias actuales. Se plantea además los análisis de los diferentes enfoques y procedimientos sobre mejoramiento de la calidad.

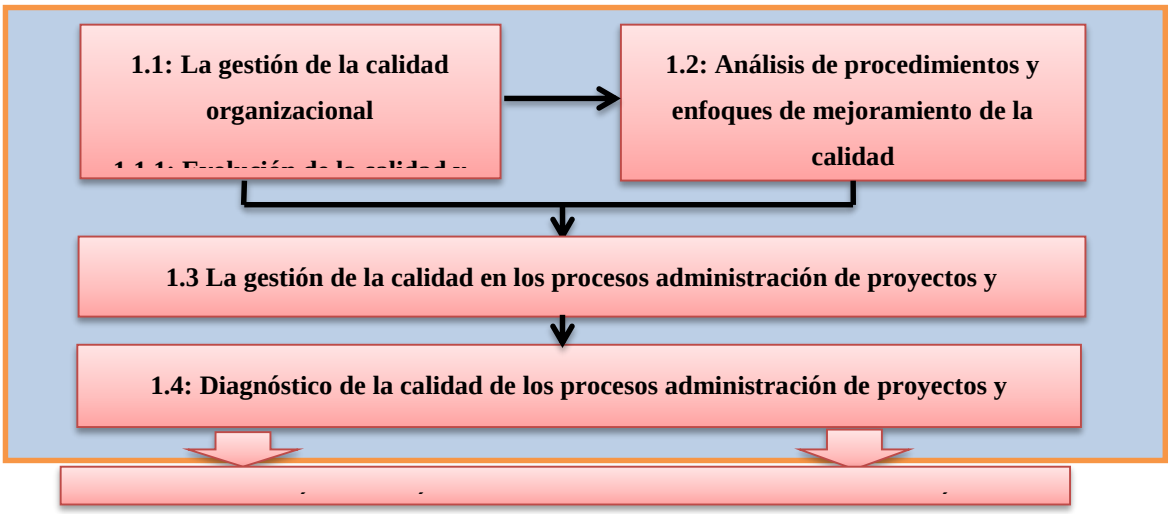


Figura 1: Estrategia seguida para la construcción del marco-teórico práctico referencial de la investigación.

Análisis de procedimientos y enfoques de mejoramiento de la calidad

Son muchos los estudiosos que han expresado sus criterios sobre lo que significa el mejoramiento de la calidad, a continuación se exponen algunos de sus conceptos:

- Juran, 2001 plantea que la mejora significa alcanzar un nivel de desempeño superior a cualquier otro anterior.
- Según James Harrington, 1996, el mejorar un proceso, significa cambiar o para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.
- Para Kabboul Fadi, 1994, el mejoramiento continuo es una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierren la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

- El proceso de mejora de la calidad descansa sobre la base de los siguientes elementos:
- mejora, significa la creación organizada de un cambio ventajoso
- el logro de unos niveles sin precedentes en el desempeño de un producto, proceso u organización. (Michelena, 2005).
- Según la norma NC ISO 9000:2015, la mejora de la calidad es parte de la gestión de la calidad enfocada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Existen varios procedimientos para la mejora de la calidad en procesos dentro del sistema empresarial que por su relación con el procedimiento propuesto se hace necesario su análisis. Existe un primer grupo de procedimientos generales y otros de carácter específico. A continuación se muestran primero los de tipo general.

Como se muestra en la tabla 1, la mayoría tratan aspectos fundamentales como el involucramiento del factor humano y la resistencia al cambio, la identificación y análisis de las causas así como de las propuestas de soluciones y el carácter cíclico para la continuidad de las acciones de mejora.

Tabla 1**: Procedimientos de mejoramiento de la calidad.**

Metodología	**Etapas**	**Aspectos fundamentales**
Método General de Solución de Problemas (MGSP)	1. Identificación y Selección del Problema 2. Análisis del Problema 3. Generación de Soluciones Potenciales 4. Selección de la Solución 5. Aplicación de la solución 6. Evaluación de las soluciones	Esta metodología recoge de forma muy amplia la selección y análisis del problema sí como la solución al mismo aunque no trata la resistencia al cambio
Programa de mejoramiento de la productividad y calidad de	1. Definición de objetivos 2. Involucramiento 3. Diagnóstico 4. Diseño colectivo de la Estrategia Global de Solución	Confiere una gran importancia al factor humano en su involucramiento en cada etapa del programa así como define inicialmente los

la Corporación Andina de Fomento (CAF)	5. Aplicación de la Estrategia Global de Solución 6. Evaluación y Ajuste	objetivos para la realización en un paso posterior del diagnóstico
Metodología de Philip Crosby, 1992	1. Asegúrese de que la dirección esté comprometida 2. Forme equipos para el mejoramiento con representante de cada departamento 3. Determine los problemas actuales de calidad 4. Evalúe los costos 5. Incremente la información sobre la calidad y el interés de los empleados 6. Tome medidas formales para corregir los problemas 7. Instituya una comisión para el programa cero defectos 8. Organice una jornada cero defectos 9. Estimule constantemente al personal 10. Repita todo para enfatizar que el programa de mejoramiento de la calidad no finaliza jamás	En este caso se le da gran importancia al factor humano y en particular al comprometimiento de la alta dirección, introduce la filosofía cero defectos así como el análisis específico de los costos.
Metodología de mejora de	➢ Entender al cliente	Se incluye en este caso la dimensión cliente dada su

Karl Albrecht, 1990	➢ Clarificar la estrategia del servicio ➢ Educar a la organización ➢ Poner en marcha las mejoras fundamentales ➢ Hacerlo permanente	importancia para la organización, se le da tratamiento al factor humano aunque no incluye un diagnóstico de la situación actual, el análisis de los problemas ni de las estrategias de solución
Programa de mejora de Juran, 2001	• Prueba de la necesidad de mejora • Identificación de proyectos de mejora • Organización para dirigir los proyectos • Organización para el diagnóstico • Diagnóstico • Desarrollo de los remedios en base al conocimiento de las causas • Prueba de los remedios en condiciones operativas • Tratamiento a la resistencia cultural • Control al nuevo nivel	Le confiere importancia al tratamiento a la resistencia al cambio, demuestra la necesidad de la mejora en el lenguaje del dinero, lo cual es también una forma de comprometer a la alta dirección, incluye el diagnóstico, la identificación de causas, propuestas de soluciones o remedios y la estandarización de las mejoras y el control al nuevo nivel con vistas a garantizar la mejora permanente.

A continuación se muestra otro grupo de procedimientos de carácter más específicos debido a la naturaleza de los procesos.

Autores	**Objetivo de su investigación**

Bismayda Gómez (2006)	Procedimiento para la mejora de la calidad en el proceso industrial cubano de la caña de azúcar.
	Esta investigación aborda y desarrolla un procedimiento que integra herramientas de la ingeniería y gestión de la calidad: las Matemáticas Aplicadas, la Informática; para desarrollar prácticas de calidad en la industria cubana de la caña de azúcar, cuando se decida mejorar la estabilidad e incrementar la eficiencia industrial, a partir de niveles de conocimiento del proceso. Otros elementos novedosos en la investigación son la ordenación y clasificación de características tecnológicas por etapas del proceso industrial, a través de la integración de la concepción cliente- proveedor, elementos del paradigma decisional multicriterio y análisis de Cluster, obteniéndose el balance de criterios múltiples según el grado de la relación entre las características tecnológicas que intervienen en la producción que se ejecuta, para establecer el esquema de control, y otro: el desarrollo de una estrategia de ajuste y regulación del proceso, de acuerdo a las características dinámicas de este proceso industrial, con la utilización del suavizamiento exponencial y los patrones de comportamiento de los parámetros y por último: un indicador que, utilizando técnicas del Paradigma Decisional Multicriterio, permite con un enfoque de proceso, evaluar la efectividad de la etapa objeto de la mejora.
Rodríguez Crespo (2008)	Desarrollar un procedimiento que posibilite la mejora continua de la calidad de los servicios de restauración en instalaciones hoteleras.
	En este estudio se trata de forma acertada aspectos importantes como la caracterización de la entidad, del restaurante objeto de estudio, los proveedores, clientes y competidores, el análisis DAFO, así como los factores que inhiben el desarrollo del Restaurante, se evaluó el servicio así como el clima laboral. Algunas de las aristas perfectibles en esta investigación lo constituye el alcance, no solo al buffet sino abarcar los restaurantes especializados, snacks y bares ya que forman parte del proceso de A+B. Se puede incorporar una evaluación de la higiene e inocuidad de los alimentos así como no solo la caracterización, sino además la evaluación de los proveedores y la realización

	de un estudio de carga y capacidad en las áreas del proceso. Se podría realizar la actualización de la lista del chequeo por la NC 127/2014.
Sánchez Marín (2011)	Aplicación de un procedimiento para la mejora de los procesos del flujo esencial con enfoque por procesos en la Empresa Metalúrgica "América Libre".
	Esta investigación se orienta a analizar los diferentes enfoques relacionados con la Gestión por Procesos, caracterizar los factores fundamentales que intervienen en la gestión de los procesos de la empresa, y exponer los resultados de la aplicación del procedimiento utilizado. Se utilizaron herramientas tales como: Definición de los procesos empresariales, elaboración de mapas de procesos, diagramas de flujo, hojas de definición de procesos, selección de medidores de excelencia; además se utilizaron técnicas estadísticas-matemáticas para el análisis y validación de los resultados. Se determinó a partir de la utilización de la matriz Objetivos Estratégicos-Repercusión en Clientes y Procesos, que para iniciar la investigación sería utilizado el proceso de Logística-Comercial pues este alcanzó una evaluación de 450 puntos; la utilización del indicador sintético EPM arrojó un valor de 7.2, que muestra un comportamiento entre regular y bien, lo cual indica posibles fuentes de mejora en su desempeño y posteriormente se elaboró un plan de mejoras. En este trabajo se estructura por primera vez, un procedimiento que permite mejorar el funcionamiento de la gestión en una empresa metalúrgica cubana.
González Cruz (2014)	Despliegue de la calidad en la gestión de procesos sustantivos de instituciones de educación superior cubanas
	Comentario: El autor desarrolla un procedimiento general desplegado en el ciclo Deming con la metodología del QFD (Despliegue de la Función Calidad) que integra un conjunto de herramientas de gestión contextualizadas a los procesos sustantivos de IES cubanas para desplegar la calidad con un enfoque estratégico y proactivo, orientado a la satisfacción de las partes interesadas en la gestión. Un diagrama de análisis de árbol para la identificación de las características de la calidad real en este tipo de organización de servicio, a partir

	de la concepción y el tratamiento sistémico de las partes interesadas en mejorar la gestión de las IES. La integración de herramientas como el QFD y el AMFE (análisis modal de fallo y sus efectos) para el despliegue de la calidad de la gestión en procesos sustantivos universitarios.

DESARROLLO DEL TEMA

Para el diseño del procedimiento del mejoramiento de la calidad de los procesos administración de proyectos y administración de obras hidráulicas se ha tenido presente el asumir varios aspectos del procedimiento de Juran, 2001, así como un conjunto de elementos que caracterizan y distinguen dichos procesos estudiados. Esto hace que el procedimiento para el mejoramiento de la calidad quedó conformado por cinco etapas las cuales son:

Cada etapa del procedimiento contiene un grupo de pasos. En la figura 1 se muestra, cada etapa que lo conforma.

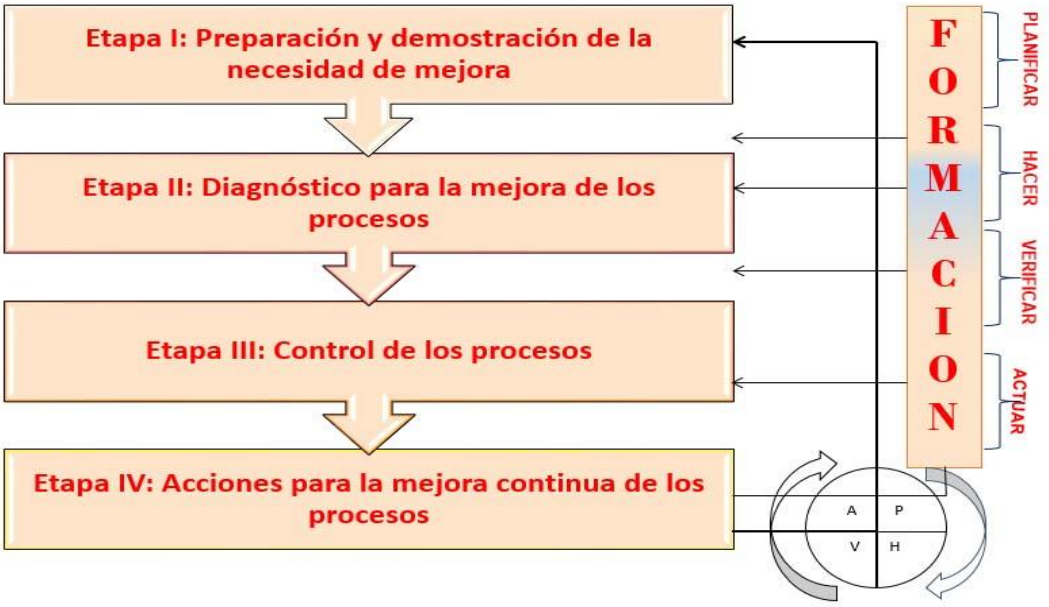


Figura 1. Procedimiento para el mejoramiento de la calidad de los procesos administración de proyectos y administración de obras hidráulicas

Etapa I: Preparación y demostración de la necesidad de la mejora

Objetivo: Crear las condiciones iniciales para que se lleve a cabo el proceso de mejora, desde el compromiso de alta dirección y los trabajadores hasta la demostración de la necesidad de mejora, pasando por la selección del equipo de mejora de los procesos.

Para el cumplimiento de este objetivo se desarrollan los siguientes pasos:

Paso 1- Compromiso de la alta dirección y los trabajadores

Paso 2: Seleccionar el equipo de mejora de los procesos (EMP)

Paso 3: Demostrar la necesidad de mejora

Etapa II: Diagnóstico para la mejora de los procesos

Objetivo: Determinar todos los síntomas negativos que afecten a la calidad de los procesos, con el análisis de: la estructura del SGC, la documentación de los procesos, situación y límites de los procesos propuesto hasta el diagrama de flujos de los mismos.

Paso 1: Análisis de la estructura del SGC.

Paso 2: Definir situación de los procesos

Paso 3: Análisis de los límites de cada proceso

Paso 4: Análisis del diagrama de flujo de los procesos

Etapa III: Control de los Proceso

Objetivo: garantizar la medición de los procesos a partir de lo cual se podrán determinar los riesgos y tomar las acciones correctivas, para constituir los elementos del sistema de retroalimentación.

Paso 1: Realizar mediciones de los procesos

Paso 2: Establecer sistema de retroalimentación

Etapa IV: Acciones para la mejora continua de los procesos

Objetivo: organizar las mejoras de los procesos administración de proyectos y administración de obras hidráulicas en la UEB, asignando las tareas, los responsables y los plazos de ejecución correspondientes, recursos y garantizar la correcta documentación de las mejoras en los procesos de la organización.

Paso 1: Desarrollar programa de mejora para los procesos administración de proyectos y administración de obras hidráulicas.

Paso 2- Formalización de la mejora

Etapa V: Formación

Objetivo: capacitar al personal y lograr el involucramiento y la menor resistencia al cambio.

Paso 1. Determinar las necesidades de conocimiento que poseen los trabajadores que intervendrán en los procesos.

Paso 2. Determinar nivel de conocimientos que poseen los trabajadores sobre la base de las necesidades.

Paso 3. Diseño de los procesos de formación según las brechas detectadas.

Paso 4. Evaluar la formación recibida por los trabajadores.

CONCLUSIONES

1. El estudio bibliográfico realizado en la construcción del marco teórico referencial de esta investigación, muestra que existe una creciente base teórica sobre la mejora de la calidad.
2. Existe una amplia plataforma metodológica relacionada con la mejora de la calidad de manera general y para algunos contextos específicos, sin embargo aún existen brechas que admiten la realización de nuevas propuestas tomando aspectos positivos de las anteriores, unidos a otros aspectos claves en relación a las características propias o rasgos diferenciadores de los procesos en estudio y la situación actual del entorno de la organización.
3. Se logró desarrollar un procedimiento para la mejora de la calidad de los procesos clave: administración de proyectos y administración de obras hidráulicas en la UEB Palma Soriano compuesto por 5 etapas y 15 pasos, para dotar a la dirección y especialistas de una herramienta que le permita conocer el estado actual de dichos procesos, lo cual permitirá que se disminuya las insatisfacciones de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍCAS

1. Albretch, K. (1990). *La revolución del servicio*. Serie Empresarial. Colombia. Ed. Legis.
2. Crosby, P.B. (1992). *La calidad no cuesta: el arte de cerciorarse de la calidad*. Editorial CECSA, México.
3. Gómez Bismayda (2006). *Procedimiento para la mejora de la calidad en el proceso industrial cubano de la caña de azúcar*. Tesis en opción al Título de Doctor en Ciencias Técnicas. Universidad Central de las Villas, Cuba
4. Harrington, H. J. (1996). *Administración total del mejoramiento continuo*. McGraw-Hill, Santa Fe de Bogotá. Colombia.

5. Juran J. M y Gryna. (2001). *Manual Control de la Calidad*. Quinta Edición, Mc Graw Hill, Interamericana de España, España.
6. Kabboul, Fadi. (1994). *"Curso Reingeniería en las Empresas de Servicio"*. Copyright Fadi. IESA.
7. Michelena E. (2005). *Mejoramiento Continuo de la Calidad*. Material de la maestría de Calidad Total. Ciudad de la Habana, ISPJAE, Cuba.
8. NC ISO 9000: 2015. Sistemas de Gestión de la Calidad — Fundamentos y vocabulario.
9. Rodríguez Crespo, Y. (2008). *Elaboracion de un procedimiento para la mejora de la calidad en los servicios de restauración en instalaciones hoteleras.* Tesis de Maestría, Instituto de farmacia y alimentos, Alimentos, La Habana, Cuba.
10. Sánchez Marín, Anaitza Dayana. (2011). *Aplicación de un procedimiento para la mejora de los procesos del flujo esencial con enfoque por procesos en la Empresa Metalúrgica "América Libre"*. Tesis en opción al título de Máster en Administración de Empresas Mención: Gestión de la Producción y los Servicios.

METODOLOGÍA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD EN EL PROCESO DE A+B.

Trabajo Concluido

Autora Principal: Yaimy Toranzo Armas, calidad@hg.caracol.cu y yai.jto@nauta.cu, Empresa Comercializadora Caracol Holguín, Master en Ciencias en Ingeniería Industrial

Coautores:

Mayra Rosario Moreno Pino, mmoreno@ict.uho.edu.cu, Universidad de Holguín, Cuba, Profesora Titular, Doctora en Ciencias Pedagógicas

Mauricio Bula Lubota, lubotabula@nauta.cu, ENE/EP-Cabinda, República de Angola, lubotabula@nauta.cu, estudiante de la 5. Edición de la Maestría de Ingeniería Industrial de la Universidad de Holguín, Cuba

RESUMEN

Lograr la excelencia en el desempeño hotelero, percibida por los clientes, se ha convertido más que en una meta a alcanzar, en una necesidad de las organizaciones dedicadas a este fin para ser competitivas, pues el entorno es cada vez más cambiante y el factor determinante es la satisfacción de los clientes. Uno de los procesos fundamentales en el logro de este reto, lo constituye la restauración y su adecuación a las exigencias por mercados.

La presente investigación se realizó con el objetivo de desarrollar una metodología que permita mejorar la calidad del proceso de A+B (Alimentos y Bebidas) en entidades hoteleras, para su cumplimiento se utilizaron métodos teóricos, estadísticos y empíricos. La metodología incluye aspectos no profundizados con anterioridad como la evaluación de los proveedores, el tratamiento a la resistencia al cambio, los estudios de la fuerza de trabajo (carga, capacidad y motivación) y la incorporación de técnicas ingenieriles como el diagrama causa-efecto. Fue valorada por expertos y se realizó una aplicación parcial de la misma en el hotel Brisas Guardalavaca, a través de la cual se pudieron detectar un conjunto de no

conformidades e identificar causas que afectan la satisfacción de los clientes con el proceso de A+B.
Las más significativas se relacionan con el suministro de materias primas e insumos necesarios; la organización y motivación de los recursos humanos y la organización interna de los procesos. Se propuso un plan de acción en base a las causas de las no conformidades.

Palabras Claves: Calidad, mejora, proceso de alimentación y bebida, mejoramiento de la calidad

ABSTRACT

Achieve excellence, perceived by customers hotel performance, it has become more than a goal to reach, in a need for organizations dedicated to this purpose to be competitive, because the environment is ever changing and the determining factor it is the customer satisfaction. One of the fundamental processes in meeting this challenge, it is the restoration and its adaptation to the demands by markets.
This research was conducted with the aim of developing a methodology to improve the quality of process A + B (Food and Beverage) in hotel entities for compliance theoretical and empirical statistical methods were used. The methodology includes aspects not depth previously as supplier evaluation, treatment resistance to change, studies of the labor force (load capacity and motivation) and incorporating engineering techniques such as cause-effect diagram. It was valued by experts and a partial application thereof is held at the Brisas Guardalavaca Hotel, through which they could detect a set of nonconformity and identify causes that affect customer satisfaction with the process of A + B.
The most significant relate to the supply of raw materials and inputs necessary; the organization and motivation of human resources and internal organization of processes. an action plan was proposed based on the causes of nonconformity.
Key Words: Quality, food and beverage processing, quality improvement

INTRODUCCIÓN

El sector turístico es una de principales fuentes de ingresos en muchos países, tanto del primer como del tercer mundo. Uno de los destinos turísticos más comercializados es América Latina donde son disímiles los países con desarrollo en este sentido.

En Cuba el turismo comenzó a tomar auge a finales del siglo pasado y en la actualidad constituye una de las principales fuentes de ingresos. A lo largo del país son varias las instalaciones destinadas a este fin aunque los polos más significativos son La Habana, Varadero, Jardines del Rey y Guardalavaca en Holguín.

Una de las necesidades básicas de los seres humanos la constituye la alimentación. A pesar de la simplicidad del acto de ingerir alimentos, lograr una adecuada elaboración de los mismos atendiendo a las preferencias de los consumidores, se convierte en una ardua tarea tomando en consideración la diversidad de nacionalidades y gustos presentes en un hotel con alta afluencia de personas. Por la importancia que reviste este proceso se hace necesario su estudio y la búsqueda de soluciones ante las dificultades que se presentan con mayor frecuencia en las entidades que prestan estos servicios.

En el territorio de la provincia de Holguín donde se encuentra el polo de Guardalavaca, existen dos hoteles que son los de mayor representatividad en materia de ingresos, utilidades y número de clientes: el hotel Atlántico y el Brisas Guardalavaca, este último desde su fundación se ha caracterizado por brindar una amplia gama de servicios que lo convierten en uno de los lugares con mayor índice de repitencia. Desde el año 2008 se han comenzado a observar insatisfacciones de los clientes con la calidad y variedad de los alimentos y bebidas (A+B) reflejado en las principales encuestas del destino, las internas (Infotur) y las externas y una de las más reconocidas internacionalmente, las del Turoperador Toomas Cook. Esta situación dio pie a que la escuela de Formatur iniciara una investigación que se implementó e introdujo mejoras en este proceso (Rodríguez Crespo, 2008) del mencionado hotel, pero aún persisten las insatisfacciones de los clientes.

Aunque las encuestas no muestran un alto deterioro del indicador satisfacción del cliente de forma global, desde principios del año 2013 las encuestas de Toomas Cook mostraron que un 63% de las veces se evaluó entre regular y mal el parámetro calidad de los alimentos y en un 53.85% el de variedad de los alimentos durante la temporada de verano. En el invierno la situación mostró un aumento de la satisfacción de los clientes en cuanto a la calidad lo que

conllevó a que solo un 33% se sintiera insatisfecho con este parámetro aunque con respecto a la variedad el 55,56% se sintiera inconforme aún con este servicio.

Estos resultados llevaron a que al finalizar el año 2013 se incluyera como una de las deficiencias del hotel en el dictamen sobre la gestión en materia de calidad, el parámetro calidad y variedad de los alimentos.

En las encuestas sobre el destino aplicadas por Infotur en el año 2013, el 45% de las veces la calificación del hotel en cuanto al proceso de A+B fue inferior a 4 puntos o sea catalogada como baja. En el transcurso del año 2014 las encuestas de Toomas Cook muestran que en el 60% de los casos se evalúa de malo o pobre la calidad y variedad de los alimentos. Las encuestas de Infotur muestran que en el 33% de los casos se evalúa de bajo el parámetro antes mencionado.

En el año 2015 se recoge en el dictamen anual de la Delegación del MINTUR que en los comentarios de los clientes en los sitios de opinión se han reflejado en el Hotel Brisas Guardalavaca inconformidades con la variedad de las comidas, aunque se evidencia un avance en la actividad de A+B, en la calidad de las comidas, en la decoración, así como en la higiene e inocuidad de los alimentos, permanecen insatisfacciones en la variedad de las comidas debido a la inestabilidad de suministros como frutas y vegetales naturales, vegetales congelados, cremas, licores y variedades de aperitivos, lo que afecta el cumplimiento de los estándares de alimentos y bebidas.

Según las encuestas de Tomas Cook, los atributos con mayores porcientos de insatisfacción en el año 2015 fueron la selección de la comida con un 43.10% y la calidad de la comida con un 42.9% (anexo 2a). Las de Infotur muestran que se evalúa de 3.79 el parámetro alimentos y de 3.92 el de bebidas, entre los más bajos del total evaluado.

Del análisis de la satisfacción arrojado por las encuestas internas se aprecia que al cierre del año 2015 el resultado por departamentos muestra que durante los años 2014 y 2015 el departamento que muestra los menores índices de satisfacción es el de cocina (7.41 y 7.52 respectivamente).

Teniendo en cuenta que las entidades hoteleras tienen el mayor peso en materia de ingresos, la alta dirección del MINTUR en la provincia muestra gran interés en consolidar un servicio de excelencia para garantizar la fidelización con los hoteles por parte de los clientes de los diferentes destinos. De la observación de los resultados de las encuestas se deduce que uno

de los parámetros que más baja calificación obtiene por parte de los clientes es el relacionado con el proceso de A+B el cual a pesar de las acciones realizadas aún no satisface las expectativas de los clientes, siendo uno de los afectados en estas evaluaciones el hotel Brisas Guardalavaca.

Lo analizado hasta aquí, permite definir como **problema científico**: ¿Cómo mejorar la calidad del proceso de A+B en entidades hoteleras?

El **objeto de estudio** la gestión de la calidad en el proceso de A+B. Para dar solución al problema definido se propone como **objetivo general**: desarrollar una metodología que permita mejorar la calidad del proceso de A+B en entidades hoteleras.

Para cumplir con el objetivo general se definieron los **objetivos específicos** siguientes:

1. Construir el marco teórico - práctico referencial de la investigación, derivado de la consulta y análisis de literatura actualizada sobre las tendencias vinculadas a la gestión de la calidad en los procesos de A+B en las entidades hoteleras
2. Diseñar una metodología que permita mejorar la calidad del proceso de A+B en entidades hoteleras
3. Realizar una aplicación parcial de la metodología para la mejora del proceso de A+B en el hotel las Brisas

A partir de estos objetivos se establece como **campo de acción** a la mejora de la calidad en el proceso de A+B en hotel Brisas.

Siendo la **idea a defender** la siguiente: el desarrollo de una metodología para mejorar el proceso de A+B en el hotel Brisas Guardalavaca permitirá que se disminuyan las insatisfacciones de los clientes con este servicio.

MÉTODOLOGÍA

Para materializar los objetivos propuestos se requiere de la aplicación de diversos **métodos científicos de la investigación** del nivel teórico, empírico y estadísticos. Del nivel **teórico** se destacan:

Análisis y síntesis de la información obtenida a partir de la revisión de literatura y documentación especializada, así como de la experiencia de especialistas y trabajadores consultados referido a la calidad en los procesos de A+B.

Histórico-Lógico: posibilitó estudiar la trayectoria del problema en el decursar de la historia y revelar las regularidades del proceso de A+B en entidades hoteleras.

Inducción - deducción: permitió realizar generalizaciones con respecto a las posiciones teóricas, llegar a nuevas conclusiones acerca del objeto de investigación

Del nivel empírico:

Entrevista: a dirigentes y trabajadores para conocer opiniones y nutrirse de la experiencia acerca del funcionamiento del hotel Brisas.

Método Delphi: para la valoración del procedimiento propuesto

Revisión de documentos: se realiza la revisión de la documentación del proceso de A+B para diagnosticar la situación actual.

Además se utilizaron **métodos estadísticos** para el procesamiento de la información relacionada con la objetividad y acuerdo de las valoraciones de los expertos (prueba no paramétrica de Kendall, calculándose para ello el coeficiente de concordancia W de Kendall y además se efectuó la prueba de Friedman). Para el procesamiento de las encuestas aplicadas.

Su aplicación sistémica permitió el desarrollo exitoso de las diferentes etapas de la investigación y el alcance de los resultados previstos.

Se abordan algunos de los elementos teóricos que sustentan la investigación realizada en el campo de la mejora de la calidad en el proceso de A+B, cuya estructura se aprecia en la Figura 1. Se hace referencia, de manera general, a la calidad partiendo de su análisis conceptual y su evolución histórica, a la calidad en los servicios, la gestión de la calidad así como a la mejora de la calidad, se incluye una aproximación teórica a las metodologías para la mejora de la calidad en procesos de A+B.

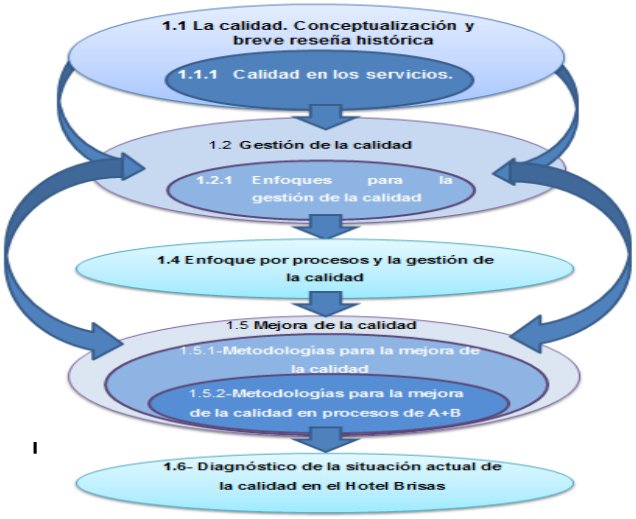


Figura 1. Marco teórico referencial de la investigación.

DESARROLLO DEL TEMA

El objetivo de esta metodología es dotar a la dirección y especialistas de entidades hoteleras de una herramienta que les permita conocer el estado actual del proceso de A+B en su organización y mejorar el desempeño del mismo a partir de la implementación de soluciones dirigidas a eliminar o reducir las causas de los problemas que presente el proceso. Para la realización de esta metodología se tuvieron en cuenta los aspectos siguientes:

1. El carácter cíclico y a la vez interactivo, de las interrelaciones que se manifiesta en el proceso de mejora
2. El tratamiento a la resistencia al cambio con sus fases descongelamiento-introducción del cambio-recongelamiento, Schein, E (1995).
3. La adaptabilidad, ya que puede ser aplicada de forma total o parcial teniendo en cuenta las necesidades y condiciones de la organización donde se pretenda utilizar
4. Participativa, la aplicación de la metodología requiere de la participación de los distintos niveles de la organización para el cumplimiento de los objetivos
5. Sistematicidad, proporciona retroalimentación sobre los resultados del proceso facilitando la aplicación de la mejora continua

La metodología propuesta consta de tres etapas, catorce pasos y cuatro tareas, la representación de la misma se muestra en la figura 2.

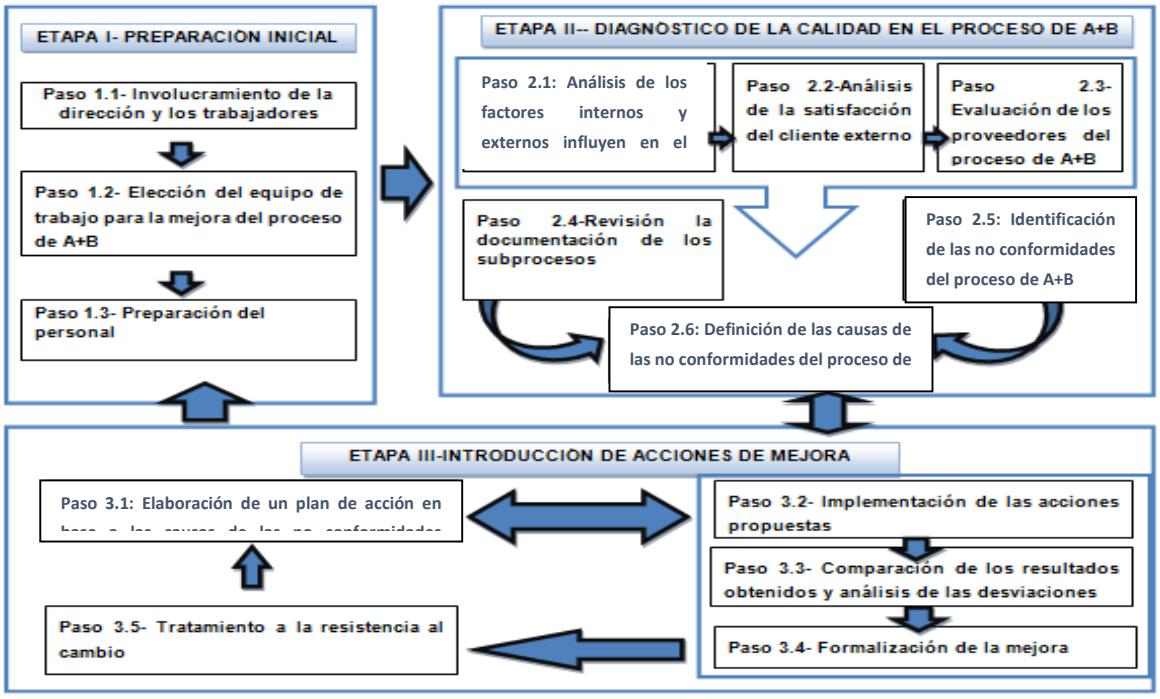


Figura 2: Representación gráfica del procedimiento para la mejora de procesos de A+B en instalaciones hoteleras

Etapa I- Preparación inicial

Objetivo: la finalidad de esta etapa es la creación de las condiciones necesarias para la realización de las acciones de mejora, la creación del equipo de trabajo, la demostración de la necesidad del cambio y la motivación para emprenderlo. Para ello se propone la ejecución de tres pasos descritos a continuación.

Paso 1.1- Involucramiento de la dirección y los trabajadores

Toda acción emprendida en una organización que implique la realización de cambios, necesita de forma indispensable, del compromiso de la máxima dirección y de los trabajadores involucrados, ya que son ellos los que pueden definir el éxito de las tareas realizadas.

Para materializar este compromiso, se propone la realización de reuniones de trabajo, cuántas sean necesarias, para explicar la necesidad del estudio, su objetivo, alcance, ventajas, cuáles serán los métodos a utilizar, así como cuál será la contribución de cada área y su responsabilidad.

Paso 1.2- Elección del equipo de trabajo para la mejora del proceso

Se propone la conformación de un equipo de trabajo multidisciplinario conformado por trabajadores de las áreas que interactúan con el proceso de A+B, además de los trabajadores

que directamente intervienen en el proceso así como, de ser factible, incluir asesores externos a la organización que por sus conocimientos y (o) experiencia se consideren necesarios teniendo presente que el número de miembros se encuentre entre tres y doce, considerando lo expresado por Hernández y Lemus (2001).

Paso 1.3- Preparación del personal

Una vez escogido el equipo de trabajo, se debe capacitar al personal en cuanto a la aplicación de las técnicas a utilizar, para ello se realizará un seminario-taller que incluirá los principales métodos y técnicas a utilizar.

Etapa II- Diagnóstico de la calidad en el proceso de A+B

Objetivo: con la realización de esta etapa se pretende identificar las principales dificultades presentes en el proceso así como sus causas. Para ello se propone la realización de seis pasos, descritos a continuación:

Paso 2.1-Análisis de los factores internos y externos que inciden en la gestión del proceso de A+B

Con la finalidad de conocer el panorama interno y externo del proceso objeto de estudio, sus oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades se propone la realización de la matriz de factores internos MEFI, la matriz de factores externos MEFE, así como el análisis estratégico usando la matriz DAFO, la cual permitirá conocer las estrategias a emprender teniendo en cuenta el cuadrante al que pertenezca.

Paso 2.2-Análisis de los resultados de la satisfacción del cliente externo con el proceso de A+B

Tarea 2.2.1- Revisión y análisis del procedimiento empleado para la medición de la satisfacción de los clientes, los resultados históricos de la satisfacción de los mismos, recogidas por las encuestas internas y externas con el proceso en estudio, ello incluye la construcción de gráficos para la representación de la información en aras de facilitar la observación de patrones de comportamiento.

Tarea 2.2.2- Caracterización de las preferencias por los principales mercados representados en el hotel, observación del tiempo de estancia, época del año y porcentaje respecto al total de clientes.

Paso 2.3-Evaluación de los proveedores del proceso de A+B

La finalidad de este paso consiste en la evaluación de la gestión que realizan los proveedores de los materiales e insumos necesarios para el funcionamiento del proceso. Siguiendo lo planteado por Rivas Hernández, 2012, para realizar el análisis de los proveedores se procederá a*:*

1. Identificar los principales proveedores y su objeto social.
2. Revisión del registro RCS-04-02-03 Ficha de Proveedor para evaluar el proveedor de mayor incidencia en el proceso de compra en el área de cocina.
3. Calcular los indicadores de: Índice de Disponibilidad de Producto y el Índice de Calidad del Producto. Esto permitirá dar seguimiento a las inconformidades existentes y tomar acciones correctivas en el caso de existir

Para el cálculo del Índice de Disponibilidad de Producto se empleará la siguiente fórmula IDP= Cantidad de Productos Entregados / Cantidad de Productos Solicitados X 100.

Para el cálculo del Índice de Calidad del Producto se empleará la siguiente fórmula ICP= Cantidad de productos con buena calidad / Cantidad de Productos Entregados X 100.

Paso 2.4- Revisión de la documentación de los subprocesos

Con la realización de este paso se persigue conocer el grado de avance en la documentación de los procesos, su actualidad, adecuación así como identificar aquellos que no se han realizado, la identificación de los aspectos a incluir para la construcción de fichas de procesos y subprocesos, sus entradas, salidas, interrelaciones así como la elaboración de indicadores que permitan la evaluación cuantitativa de su funcionamiento.

Paso 2.5- Identificación de las no conformidades del proceso

Tarea 2.4.1- Control al cumplimiento de:

2. Las Normas Cubanas 126: 2001 y 127: 2014
3. Guías para comprobar estándares de marca Brisas
4. Cuestionario de control elaborado por Torriente (2001) que incluye los procesos de planificación, recepción, almacenamiento y preparación de alimentos en el área de cocina
5. Aplicación de la Guía de Inspección Sanitaria según el Programa de Salud y Seguridad Higiénico Epidemiológico en el Turismo
6. Las cartas técnicas existentes para las elaboraciones

Tarea 2.4.2- Caracterización de la fuerza de trabajo, competencias laborales, estudio de carga VS capacidad y clima laboral.

Para la identificación de no conformidades presentes en relación a los recursos humanos, se propone la aplicación de las encuestas propuestas por Rodríguez Crespo, 2008 ya que recogen los aspectos de relevancia para la investigación. La caracterización del personal, su motivación y relación con sus jefes.

Paso 2.6-Definición de las causas de las principales no conformidades

Una vez identificadas las no conformidades a través del diagnóstico realizado en los pasos anteriores, se propone la utilización de la técnica del diagrama de Ishikawa o espina de pescado para la representación de las mismas tratando de llegar a las causas y subcausas que dan origen al problema principal. Concluido este paso, se hace necesario conocer dentro de todas las causas, aquellas que son más relevantes para dar solución al problema para lo cual se debe aplicar la técnica de Paretto o por métodos de expertos.

Etapa III-Introducción de acciones de mejora

Objetivo: implementar acciones que tributen a la mejora del proceso y lograr que las mismas queden establecidas como parte del sistema de trabajo.

Paso 3.1- Elaboración de un plan de acción en base a las causas de las no conformidades detectadas

Para la realización de este paso se deben listar las no conformidades identificadas en los pasos anteriores y las correspondientes causas y a través de la técnica lluvia de ideas en el equipo de trabajo, proponer las acciones a realizar escogiendo las más convenientes para la instalación a través de la aplicación de un método de concordancia de Kendall, esclareciendo en cada caso el responsable de la realización de la acción y su fecha de cumplimiento, previa coordinación con la dirección del hotel y su plan de inversiones en caso de ser necesario.

Paso 3.2- Implementación de las acciones propuestas

Luego de identificadas las no conformidades y sus causas y de haber elaborado el plan de acción, queda pendiente la implementación de las acciones propuestas, para lo cual deben asegurarse todas las condiciones necesarias, dígase fuerza de trabajo y medios que garanticen la correcta realización de cada acción propuesta en la fecha prevista.

Paso 3.3- Comparación de los resultados obtenidos y análisis de las desviaciones

Una vez implementadas las acciones propuestas se procede a la medición de la satisfacción del cliente con el proceso, indicador que mostrará la medida en la que el servicio recibido se ajusta a su misión. Así como el cálculo de los indicadores que muestran cuantitativamente el desempeño del proceso.

Paso 3.4- Formalización de la mejora

Luego de realizar los cálculos necesarios y demostrarse que el cambio propuesto fue efectivo, se procede a implementar acciones que permitan hacer de las acciones realizadas un logro de la organización, garantizando su permanencia en el tiempo a través de la implementación de sistemas de trabajo que garanticen su evaluación periódica y el mantenimiento de los resultados alcanzados.

Paso 3.5- Tratamiento a la resistencia al cambio

Para atenuar la resistencia al cambio generada por la introducción de acciones de mejora, se propone la utilización de la teoría de Lewin y Schein que consta de tres etapas, descongelamiento, introducción del cambio y recongelamiento, es válido señalar que cada una de estas etapas está desarrolladas en cada momento de la metodología. Al inicio haciendo coincidir los primeros pasos con el descongelamiento, la introducción del cambio una vez identificadas y estudiadas las no conformidades y el recongelamiento con la formalización de la mejora, para lo cual se debe retroalimentar cada paso con el comportamiento observado en la organización como resultado del estudio.

Valoración de la metodología propuesta a través del método Delphi

Una alternativa científicamente probada que el investigador puede emplear para someter sus resultados investigativos al análisis de especialistas competentes es el método empírico Delphi, ya que constituye una manera de obtener juicios de valor sobre el aporte que propone. Este método ha sido empleado en sus investigaciones por autores como Pérez Campaña (2005) y Pérez Pravia (2010). Por esta razón, en aras de someter a juicio de expertos el procedimiento propuesto las autoras decidieron aplicarlo. Para ello se utilizó la metodología de González Almaguer (2000). El método se basa en la organización de un diálogo anónimo entre los expertos consultados de modo individual, a partir de la aplicación de un cuestionario con el propósito de obtener un consenso general o los motivos discrepantes. Con vista a darle cumplimiento a la tarea se desarrollaron las siguientes acciones:

Se diseñó y aplicó una encuesta a 20 candidatos a expertos que ofrecieron su consentimiento de participación. El elemento a valorar en la encuesta para la selección de los expertos fue el coeficiente de competencia. Como resultado del procesamiento de los datos obtenidos con la aplicación de la encuesta a los posibles expertos se observó que el 60% de los candidatos poseen una competencia alta y el 40% media, por lo que se puede plantear que de forma general el coeficiente de competencia presentó valores elevados, oscilando entre 0.55 y 1.

Para la selección del número final de expertos se utilizó la NC 49:1981 "Calidad. Métodos de expertos" en la cual se plantea que el grupo de expertos debe oscilar entre 7 y 15 para mantener un nivel de confianza y calificación elevado. La determinación del número de expertos se realizó mediante criterios basados en la distribución binomial de probabilidad y para esto se utilizó la siguiente expresión:

$M = \frac{P(1-P)K}{i^2}$, donde:

M: Cantidad de expertos

i: Nivel de precisión deseado

P: Proporción estimada de errores de los expertos

K: Constante cuyo valor está asociado al nivel de confianza elegido

Para la realización de la investigación se decidió trabajar con un nivel de precisión de 0.1, una proporción estimada de errores de los expertos de 0.01 y un nivel de confianza del 99%, con lo cual se obtuvo que el número de expertos a seleccionar fuera siete.

Una vez seleccionados los siete expertos con mayor coeficiente de competencia y más años de experiencia, se elaboró el listado final de expertos y se le informó a cada uno de ellos que había sido seleccionado para formar parte del estudio.

Cuando se analiza la caracterización de los expertos seleccionados se observa que todos poseen más de 15 años de experiencia, el 42.8% ostenta el grado científico de Doctor en Ciencias y son profesores titulares, el resto posee la categoría científica de Máster en Ciencias.

Tabla 1. Listado final de expertos

No	Centro de trabajo	Años de experiencia	Categoría docente	Categoría científica
1	UHO	31	Titular	Dr.C

2	UHO	25	Titular	Dr.C
3	UHO	20	Titular	Dr.C
4	ETH	15	Auxiliar	Ms.C
5	ETH	22	Auxiliar	Ms.C
6	ETH	18	Auxiliar	Ms.C
7	ETH	15	Auxiliar	Ms.C

Se desarrolló la consulta a los expertos seleccionados a través de la aplicación de la encuesta diseñada, con el fin de conocer su valoración acerca de la metodología propuesta.

A los expertos se les consultó sobre los siguientes aspectos: reconocimiento de la importancia del procedimiento, validez del procedimiento, carácter metodológico y posibilidad de aplicación.

Los resultados de la consulta realizada a los expertos fueron tabulados, con lo cual se observó que el 100 % de los expertos evaluaron los aspectos sometidos a juicio en el rango de bastante aceptables a muy aceptable.

Los criterios de los expertos como método subjetivo, pueden estar sujetos a fuentes de error dadas por cuestiones como una doble interpretación, presiones o intereses específicos, criterios no bien pensados entre otros que pueden incidir en el resultado de la evaluación de los aspectos consultados por lo cual se establecen métodos para corroborar la objetividad del juicio ofrecido. Para evaluar si existió consenso en los criterios recogidos, se procedió al procesamiento estadístico de los datos de los juicios de los expertos.

Para el procesamiento estadístico de los datos se tomó como base los resultados de la consulta realizada a los expertos, los cuales fueron introducidos y procesados en el paquete estadístico SPSS 19.0. Con el objetivo de evaluar el grado de concordancia o de acuerdo existente entre los expertos se realizó la prueba no paramétrica de Kendall, calculándose para ello el coeficiente de concordancia W de Kendall y además se efectuó la prueba de Friedman para determinar si este acuerdo era casual o no (significación y grado de confiabilidad de los expertos) como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2. Resultados del procesamiento estadístico

Coeficiente de concordancia de Kendall		Prueba de Friedman	
Chi-cuadrado	15,000	N	7
gl	3	W de Kendall[a]	,714
Sig. asintót.	,002	Chi-cuadrado	15,000
		gl	3
		Sig. asintót.	,002

En consecuencia con los resultados del procesamiento estadístico de los datos, se concluye que existe acuerdo entre los expertos y que este acuerdo no es causal, por lo que se puede concluir que la metodología propuesta cumple con los requisitos para su aplicación.

CONCLUSIONES

- La gestión de la calidad de los procesos de A+B es una necesidad en las empresas que cuentan con este proceso, para lo cual existen tres grandes enfoques para la gestión global, que aunque tienen diferencias, persiguen un mismo objetivo, asegurar la calidad de los productos o servicios brindados por la organización
- Se logró desarrollar una metodología compuesta por tres etapas, catorce pasos y cuatro tareas para dotar a la dirección y especialistas de entidades hoteleras de una herramienta que les permita conocer el estado actual del proceso de A+B en su organización y mejorar el desempeño del mismo
- Se valoró el procedimiento, sus posibilidades de aplicación y generalización a través de la aplicación del método Delphi y el procesamiento estadístico de los resultados de la consulta con las pruebas no paramétricas de Kendall y de Friedman.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍCAS

a) González-Almaguer, A. (2000). *El método Delphi y el procesamiento estadístico de los datos obtenidos de la consulta a los expertos.* Holguín.: Universidad "Oscar Lucero Moya".

b) Hernández, A., & Y Lemus, H. (2001). *Enfoques por Procesos. Confección y aplicación de un procedimiento en la industria del ocio.* Tesis de Diploma, ISPJAE, Cuba.

c) Pérez Campaña, M. (2005). *Contribución al control de gestión en la cadena de suministros. Modelo y procedimiento en organizaciones distribuidora.* Tesis de Doctorado, Universidad Central de Santa Clara "Martha Abreu", Villa Clara.

d) Pérez Pravia, M. C. (2010). *Modelo y procedimiento para la gestión integrada y proactiva de estricciones físicas en organizaciones hoteleras.* Tesis de Doctorado, Universidad "Oscar Lucero Moya", Holguín.

e) Rodríguez Crespo, Y. (2008). *Elaboracion de un procedimiento para la mejora de la calidad en los servicios de restauración en instalaciones hoteleras.* Tesis de Maestría, Instituto de farmacia y alimentos, Alimentos, La Habana, Cuba.

f) Sarmiento, J. C. (2014). *Medición y mejora de la satisfacción del cliente en la agencia de renta de Guardalavaca.* Holguín.

g) Torriente, O. (2001). *Propuesta de Cuestionario de Diagnostico para el procesamiento de los alimentos.* Trabajo de Diploma, IFAL-UH, Cuba.

LA CONSULTA DE ARTÍCULOS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN EN ACCESO ABIERTO COMO UNA ESTRATEGIA DOCENTE EN LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS

Datos de identificación:	
Arturo Camacho Quiroz	Facultad de Contaduría y Administración
	Universidad Autónoma del Estado de México
	acamachoq@uaemex.mx
José de Jesús López Zapiain	UAP-Santiago Tianguistenco
	Universidad Autónoma del Estado de México
	jjlopezz@uaemex.mx

Resumen

La sociedad mexicana en la construcción de su democracia como un proceso inacabado, siempre en constante cambio, donde el acceso libre al conocimiento sea un elemento fundamental. Una sociedad que impone límites económicos, legales o tecnológicos al acceso del conocimiento no puede participar en la integración de una sociedad reflexiva y democrática. A partir del 20 de mayo de 2014 las reformas a las Leyes de Ciencia y Tecnología, General de Educación y Orgánica del Conacyt, es cuando adoptar la estrategia de acceso abierto, de esta manera se dan los pasos necesarios para avanzar hacia una sociedad del conocimiento. En este artículo se hace una breve revisión del movimiento de acceso abierto, se destaca la importancia de la Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, se señala la modificación a la Ley del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología y finalmente se propone la estrategia didáctica para el aprendizaje de los alumnos.

Palabras clave: Ciencia; Acceso abierto; Revistas; Artículo.

Abstract

Mexican society in the construction of its democracy as an unfinished process, always in constant change, where free the access to knowledge is a fundamental element. A society which imposes economic, technological or legal limits access to knowledge may not participate in the integration of a reflective and democratic society. A starting from May 20, 2014 reforms to the laws of science and technology, General education and Conacyt organic, is when the strategy of open access, in this way are given steps to move towards a knowledge society. This article is a brief review of the open access movement, emphasizes the importance of the network of scientific journals of Latin America and the Caribbean, is designated the amendment to the law on the National Council of science and technology and finally proposes the teaching strategy for students learning.
Key words: Science; Open access; Magazines; Article.

Introducción

Hoy en día las instituciones de educación superior que imparten docencia y realizan investigación reciben subsidio del gobierno federal, con dichos recursos costean los gastos de los estudios de licenciatura y posgrado que imparten y o recibe su personal. Los investigadores, por su parte, aprovechan estos recursos para generar nuevos conocimientos que posteriormente publicarán en revistas científicas. Existe un movimiento llamado ***Filosofía de ciencia abierta*** que impulsa la apertura a la sociedad de las investigaciones de forma libre y gratuita. Según esta idea se publicará la metodología, procesos y datos obtenidos tanto de resultados directos como derivados, además, se fomentará la colaboración entre profesionales.

La Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe (Redalyc.org), impulsada por la Universidad Autónoma del Estado de México, pretende ser una plataforma líder en servicios de información científica de acceso abierto a nivel internacional, orientada a cubrir las necesidades de información especializada de estudiantes, profesores e investigadores así como de quienes toman decisiones en materia de desarrollo científico y tecnológico.

I. Bases conceptuales

El análisis cultural de la universidad aporta los elementos básicos para decodificar la situación actual de las instituciones de educación superior. Nos ayuda a entender que la universidad no es una institución autónoma que produce ideas y luego la sociedad las absorbe o no. Todo lo contrario, se rige por procesos complejos de interacciones entre el estatus de la ciencia, las profesiones y las disciplinas, la expansión o contracción del mercado de trabajo, el papel sociocultural de género o la respectiva ubicación del trabajo manual e intelectual en la escala de los valores sociales. En este sentido, podemos concebir a la universidad como una instancia de producción, control y legitimación en un contexto de tensión constante entre la responsabilidad que recibe de la sociedad, del Estado, del mercado productivo además de sus tradicionales funciones de docencia, investigación y difusión de la cultura.

I.1. Educación superior

El análisis cultural de las universidades nos remite a tres dimensiones que interactúan entre sí: la dimensión histórica, la social y la antropológica (Mollis, 1995). La primera alude a la historia de los productos intelectuales y estéticos considerados de orden superior; la historia de las ideas, artes, ciencias y tecnología, es decir; la historia de lo que se podría llamar "la alta cultura" de una sociedad. La segunda nos remite a las acciones de una sociedad caracterizada por aplicar estas ideas, pues los resultados determinan el lugar jerárquico o no de las artes, ciencia o tecnología, como referentes para construir normas, valores y códigos que rigen la vida de la sociedad en su conjunto. Por último, la dimensión antropológica refiere a las universidades como espacios donde se elaboran algunas formas de organización de la sociedad, por ejemplo de establecer horarios, hábitos y valores. Así se crea una red de tramas culturales con las cuales se reproduce una conducta intelectual, social y política de una élite que a su vez se presenta como modelo a seguir por los diversos grupos que integran la sociedad.

Entonces, la educación es un fenómeno complejo así como y un proceso típicamente humano porque presupone capacidades exclusivas del hombre, como la inteligencia (por la cual

aprende y planea su perfeccionamiento), libertad para autoanalizarse, el poder de relacionarse, comunicarse y la posibilidad de socializar (Fermoso, 1990).

La Universidad Autónoma del Estado de México forma parte del sistema educativo nacional al impartir educación media y superior, conforme a su Ley del 3 de marzo de 1992, como lo establece en su artículo 2°, que a la letra dice:

La *universidad* tiene por objeto generar, estudiar, preservar, transmitir y extender el conocimiento universal y estar al servicio de la sociedad, a fin de contribuir al logro de nuevas y mejores formas de existencia y convivencia humana, y para promover una conciencia universal, humanista nacional, libre, justa y democrática. La Universidad tiene por fines impartir educación media y superior; llevar a cabo la investigación humanística, científica y tecnológica; difundir y extender los avances del humanismo, la ciencia, la tecnología, el arte y otras manifestaciones de la cultura.

Señala en su artículo 13:

La *academia* es la integración de voluntades de la comunidad universitaria que, de acurdo a los principios fundamentales de la universidad, dará cumplimiento al objeto y fines institucionales: fomentará el desarrollo y fortalecimiento de los ***hábitos intelectuales,*** en el ejercicio pleno de la capacidad humana, el análisis crítico y objetivo de la realidad……

A su vez indica en su artículo 14:

La *docencia* universitaria consistirá en la realización de procesos dinámicos, creativos y continuos de enseñanza-aprendizaje que, trasmita el conocimiento universal, ***desarrolle facultades y aptitudes, infunda valores*** y eleve el nivel cultural de los individuos. Estará cimentada en el libre examen y discusión de las ideas, con mutuo respeto, entre alumnos y personal académico.

I.2. Acceso abierto

Acceso abierto (*Open Access*) es la denominación de un movimiento internacional cuyo objetivo es que cualquier usuario del mundo pueda leer, descargar, copiar, distribuir, imprimir, buscar o enlazar los textos completos de los artículos científicos y usarlos con cualquier otro propósito legítimo, sin otras barreras económicas, legales o técnicas que las establecidas por la Internet misma. Lo cual la convierte en una manera gratuita y abierta de

acceder a la literatura científica. También se extiende a otros contenidos digitales que los autores desean ofrecer activamente a los usuarios en línea. El acceso abierto es una necesidad evidente por el advenimiento de Internet. Este movimiento (OA) promueve eliminar las barreras económicas, legales y tecnológicas, además a la par, trata de obtener a cambio, beneficios, por ejemplo, una mayor accesibilidad y visibilidad tanto para los documentos como para los autores. Los textos disponibles libremente son más consultados y tienen una mayor probabilidad de ser citados. Una consecuencia de esta situación es que los conocimientos científicos y sus avances se distribuyen de una manera más amplia. Con ello se pretende devolver a la sociedad los beneficios de las inversiones realizadas en la investigación científica apoyada por ella vía impuestos.

Declaraciones del Movimiento Internacional de Acceso Abierto. El acceso abierto descansa en tres iniciativas o declaraciones para el material científico y a continuación mencionamos sus puntos torales:

La **Declaración de Budapest** (2002) define al acceso abierto como la disponibilidad gratuita en la internet pública para que cualquier usuario pueda leer, descargar, copiar, distribuir e imprimir con la posibilidad de buscar o enlazar todos los textos de estos artículos, recorrerlos para indexación exhaustiva, usarlos como datos para software o para cualquier otro propósito legal, sin barreras financieras, legales o técnicas además de tener acceso a internet.

La **Declaración de Berlín** (Acceso Abierto al Conocimiento en Ciencias y Humanidades, octubre de 2003) establece dos condiciones para el acceso abierto: La *primera:* El (los) autor(es) y depositario(s) de la propiedad intelectual de tales contribuciones deben garantizar a todos los usuarios el derecho por igual, gratuito, irrevocable y mundial de acceder a un trabajo erudito; lo mismo que la licencia para copiarlo, usarlo, distribuirlo, trasmitirlo y exhibirlo públicamente; para hacer y distribuir trabajos derivados de cualquier medio digital, con cualquier propósito responsable. Todo ello está sujeto al reconocimiento apropiado de la autoría (los estándares de la comunidad continuarán proveyendo los mecanismos para hacer cumplir el reconocimiento apropiado y uso responsable de las obras publicadas). La *segunda condición:* se deberá contar con una versión completa del trabajo y todos sus materiales

complementarios, incluida una copia del permiso, en formato electrónico estándar, se depositará y (así será publicado) en por lo menos un repositorio electrónico que utilice estándares técnicos aceptables, como lo contemplado por Open Archive, apoyado y mantenido por una institución académica, por una comunidad erudita, una agencia gubernamental o bien una organización establecida que busque implementar el acceso abierto, y que pueda almacenar archivos por largo periodo de tiempo.

La **Declaración de Bethesda** (2003) define a la investigación científica y sus objetivos como un proceso interdependiente donde cada experimento nutrido por los resultados de otros. Los científicos investigadores y las sociedades de profesionales las cuales los representan tienen interés en asegurarse de que los resultados de las investigaciones sean difundidas lo más inmediata, amplia y efectivamente posible. Las publicaciones electrónicas de los resultados de investigación ofrecen la oportunidad y la obligación de compartir resultados, ideas, descubrimientos de manera libre con la comunidad científica y el público.

I.3. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe

El acceso abierto a la información científica permite el ejercicio pleno de los derechos de una ciudadanía, esto es requisito indispensable para participar en la sociedad de la información y de la comunicación. Garantizar el acceso abierto al conocimiento científico implica acercar los contenidos de las revistas a los usuarios sin barreras económicas o legales; el acceso abierto también implica el desarrollo de códigos tecnológicos para garantizarlo, pues la tecnología es un vehículo capaz de generar nuevos espacios de aprendizaje y democratizar el acceso a la información.

La Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe busca eliminar el fenómeno conocido como *ciencia perdida,* bajo el lema *"La ciencia que no se ve no existe",* y para ello tiene como objetivos:

1. Fomentar un espacio de información común iberoamericano.
2. Fortalecer la calidad de las publicaciones científicas iberoamericanas.

3. Ser una vitrina que dé visibilidad a la producción científica iberoamericana de calidad.
4. Impulsar una sociedad de la información inclusiva e incluyente.

I.4. Aprobación del acceso abierto en México

El presidente de la república promulgó el 20 de mayo de 2014 las reformas a las Leyes de Ciencia y Tecnología, General de Educación y Orgánica del Conacyt para adoptar la estrategia de acceso abierto a la información de carácter científico, educativo, tecnológico y de innovación. Y los puntos son los siguientes:

1. Establecer como principio legal para la integración de políticas públicas en materia de ciencia y tecnología (CyT) la diseminación de los contenidos científicos, académicos de investigación e innovación mediante el uso de plataformas de acceso abierto.
2. Facultar al Conacyt para diseñar y ejecutar una estrategia que tenga como objetivo democratizar el acceso abierto.
3. Establecer en la ley los conceptos de acceso abierto y el acceso a recursos de información científica.
4. Crear y establecer las bases de operación de un repositorio nacional de acceso abierto.
5. Otorgar al Conacyt las atribuciones para promover y consolidar el acceso a la investigación científica, tecnología y de innovación de calidad.
6. Otorgar a los investigadores, tecnólogos, académicos, la posibilidad de colocar en un repositorio nacional el fruto de sus investigaciones.
7. Establecer y coordinar en el tema educativo, en la ley General de Educación, como una atribución concurrente de las autoridades educativas, federales y locales la promoción del acceso abierto a investigaciones científicas, tecnologías y de innovación.
8. Establecer en la Ley Orgánica del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología la facultad del Conacyt para promover y fortalecer los repositorios, así como para emitir los lineamientos correspondientes para su funcionamiento y coordinación.

I.5. Estrategia docente

En las instituciones de educación media y superior, con frecuencia los docentes son profesionales que provienen de muy diversos campos disciplinarios (ingeniería industrial, ingeniería en computación, derecho, contaduría, administración, agronomía, etcétera) e incursionan en la enseñanza, tanto por una inclinación personal a este quehacer como una opción laboral presente en un momento determinado. Sin embargo, no siempre se preocupan para formarse en este rubro y en muchos casos enfrentan los retos de la docencia reproduciendo lo que vivieron como estudiantes. Por lo tanto, una mejoría sustancial en la enseñanza no ocurrirá si el profesor no logra articular saberes en su formación a través de cursos y lecturas sobre el proceso educativo así como de los problemas reales y cotidianos del aula, entonces este conocimiento debe ser reflexionado a profundidad para que le permita generar propuestas de cambio.

Desde la perspectiva constructivista, la enseñanza es un proceso de ayuda que se ajusta en función de cómo ocurre el progreso en la actividad de aprendizaje de los alumnos. En tal sentido la enseñanza-aprendizaje es un proceso conjunto de alumnos y profesor como producto de los continuos intercambios del contexto instruccional (institucional, cultural, etcétera), que a veces toma caminos no necesariamente definidos en la planeación académica. Asimismo, se afirma que en cada aula donde se desarrolla el proceso enseñanza-aprendizaje, se realiza una construcción conjunta entre profesor y aprendiz único e irrepetible. La Real Academia Española (RAE, 2014) define la palabra estrategia como:

1. Arte de dirigir las operaciones militares.
2. Arte, traza para dirigir un asunto.
3. Es un proceso regulable, conjunto de reglas que asegura una decisión óptima en cada momento.

Entonces las *estrategias de aprendizaje* son procedimientos (conjunto de pasos, operaciones o habilidades) que un aprendiz emplea en forma consciente, controlada e intencional como instrumentos flexibles para aprender y solucionar problemas (Díaz Barriga, Castañeda y Lule 1986; citado en Díaz-Barriga y Hernández Rojas, 2002). Y nos señalan tres características que debe tener la estrategia:

1. La aplicación de la estrategia es controlada, requiere de una actividad de planeación y control de su ejecución.
2. La aplicación de la estrategia de aprendizaje requiere de una reflexión sobre el modo de emplearla. Es necesario que se domine la secuencia de las acciones y las técnicas que la constituyen.
3. La aplicación de las mismas requiere del alumno la selección inteligente entre sus recursos y capacidades que tiene a su disposición.

Una estrategia de aprendizaje es ejecutada por el alumno, cualquiera que este sea (niño, adolecente, adulto, persona con discapacidad, etcétera), siempre y cuando se le demande aprender, recordar o solucionar problemas sobre algún contenido de aprendizaje.

La selección y el uso de estrategias en la situación escolar depende en gran medida de otros factores contextuales, dentro de los cuales se distinguen: las interpretaciones que los alumnos hacen de los propósitos de los profesores cuando estos enseñan o evalúan (Ayala Santiuste y Barriguete, 1993; citado por Diaz-Barriga y Hernández Rojas 2002). Las estrategias recomendadas para este tipo de actividad académica de utilizar los artículos de las revistas de acceso libre de contaduría y administración, para el caso de la asignatura de modelos de optimización son las siguientes:

Tabla 1. Estrategia

Estrategia de enseñanza	Efectos esperados en el alumno
Objetivos e intenciones	Dar a conocer la finalidad y alcance del material y cómo manejarlo. El alumno sabe qué se espera de él al terminar de revisar el material. Ayudan a contextualizar sus aprendizajes y a darles sentido.
Analogías y modelos	Sirven para comprender información abstracta. Se traslada lo aprendido a otros ámbitos. Los modelos permiten representar cómo son o funcionan ciertos objetos,

	procesos o situaciones. En cierto modo, son emulaciones especialmente diseñadas a partir de lo que hemos llegado a saber de una parte o fracción de la realidad referida.

Fuente: elaboración propia.

II. Metodología

Enseñar consiste, esencialmente, en coadyuvar en la actividad constructivista de los alumnos. La estrategia de enseñanza es un recurso del docente para proporcionar ayuda los estudiantes en el proceso de aprendizaje. La comprensión de un alumno se desarrolla al comunicar a otros de sus compañeros y al profesor sus ideas en construcción de su conocimiento y al dar sus explicaciones de ello.

II.1. Objetivo general

Que los alumnos conozcan la filosofía de Acceso Abierto (OA) y la Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe.

Objetivo específico:

Que los alumnos consulten una revista e impriman un artículo en particular, para su análisis y discusión en clase. Siguiendo las siguientes preguntas: 1) ¿Qué es el Open Access? 2) ¿Cuándo México aprobó la Ley de Acceso Abierto? 3) ¿El artículo me ayudo a comprender el algoritmo algebraico de programación lineal?

II.2. Participantes

Los participantes son estudiantes del cuarto semestre de la Licenciatura en Informática Administrativa integrado por 16 hombres y 15 mujeres con un promedio de edad de 20.22 años con una desviación estándar de 3.91.

II.3. Estrategia docente propuesta

Los alumnos disponen de un bagaje de conocimientos, en este caso de varios registros de representación, y la lectura del artículo indicado acerca de la programación lineal.

Universidad Autónoma del Estado de México
Facultad de Contaduría y Administración
Licenciatura en: Informática Administrativa

1. Datos generales:

a) Unidad de aprendizaje: modelos de optimización

b) Objetivos e intenciones y analogías

- El profesor prepara los contenidos temáticos haciendo énfasis en la construcción, tratamiento y conversión de los registros de representación en las actividades de enseñanza.
- Mediante la movilidad de los registros de representación se logra una mayor comunicación y objetividad de los objetos matemáticos para los alumnos en la enseñanza de los temas de programación lineal.
- La comprensión de los alumnos será mejor en las funciones semióticas de intención (concepto), notación (símbolo) y extensión (solución de problemas). A continuación se presenta el trabajo realizado con los alumnos en dos sesiones en total 4 horas.

c). Tema(s) a abordar: método algebraico

d). Objeto de la actividad: el alumno será capaz de construir el modelo de programación lineal y su solución por medio del algoritmo algebraico.

d). Duración de la actividad: 2 clases

2. Desarrollo de la actividad:

Metodología: describir como se realizará, en forma individual o en equipo, fases de la actividad y resultado esperado:

Lectura previa por el alumno del artículo(s) indicado(s) y dentro de aula el profesor utilizará el pintarrón, para hacer el planteamiento del problema, su transformación mediante el uso de variables artificiales y su posterior solución mediante la selección de la variable indicada y

así continuar con la lógica del algoritmo y llegar a la solución óptima e interpretar los resultados.
La actividad se realizará en forma individual, el resultado esperado es la solución óptima del problema y su interpretación.

3. Recursos a utilizar:
Página(s), revistas y artículos u otros recursos:
Volumen 3, n° 7 (2014): mayo-agosto.
Libro: Investigación de operaciones aplicada a la contaduría y administración.
Autor: Arturo Camacho Q.
Editorial. Universidad Autónoma del Estado de México

III. Resultados

Se pidió a los estudiantes dar respuesta a tres preguntas con respecto a la lectura y preparación del artículo: *Didáctica de la programación lineal por medio de la movilidad de registros de representación.* Las aportaciones más relevantes se presentan a continuación.

¿Qué es el *Open Access?*

Es una iniciativa promovida por la *Open* Archives Initiative (OAI) que impulsa los proyectos de acceso abierto (libre y gratuito) a través del internet de los trabajos publicados por la comunidad científica, así como su uso y distribución, respetando las leyes del copyright existente.
La idea del Open *Access* se apoya de las siguientes declaraciones internacionales: Declaración de Budapest, la declaración de Bethesda y la declaración de Berlín.
Se trata de un movimiento internacional para que cualquier persona, con acceso a internet, pueda consultar libremente y sin ninguna restricción la información científica, académica y cultural.

Una ventaja del acceso abierto es que ayuda a la difusión de la información científica de manera rápida y global, lo cual significa que son visibles en la red, esto genera mayor reconocimiento para los autores.

Existen dos vías para el acceso abierto que pueden elegir los autores: la primera es la llamada *vía dorada*, en este caso el autor pone en acceso abierto el artículo justo cuando es publicado en la revista especializada, la cual es compensada por el copyright para dejar el artículo a la libre consulta. En la segunda, llamada *vía verde*, el autor deposita su artículo ya publicado en un repositorio abierto al público, tiempo después de su aparición en medios especializados.

¿Cuándo México aprobó la Ley de Acceso Abierto?

A partir del 20 de mayo del 2014 México se incorporó al acceso abierto. Y los impulsores de esta iniciativa señalan que es importante que se cuente con un repositorio nacional, y que contribuirá a la preservación de la información científica nacional y a la gestión de acceso y a la estandarización de la información, resultado de los avances de la ciencia, tecnología e innovación.

¿El artículo me ayudó a comprender el algoritmo algebraico de programación lineal?

El artículo habla de que los alumnos cuentan con diversos registros de representación en su haber como son (la lengua natural, además de los sistemas gráfico, numérico y simbólico), estos le permiten comprender la movilidad de los registros para la solución de un problema.

Me ayudó a comprender que en cada inecuación se incorpora una variable de holgura y éstas se transforman en ecuaciones, formando grupos. Posteriormente se debe analizar la función objetivo y seleccionar la variable básica de solución que genere la mayor utilidad para participar en una nueva solución.

El artículo me permitió comprender la secuencia de los pasos del algoritmo y cómo poder leer las variables de las ecuaciones.

El artículo nos muestra un ejercicio resuelto por medio del algoritmo algebraico, con una pequeña explicación en cada grupo de ecuaciones, lo que me permitió tener una mejor comprensión después de la explicación de la clase.

El artículo tiene una explicación teórica y práctica del algoritmo algebraico y me ayudó a comprender más el comportamiento de los recursos y de la función objetivo, además que la programación lineal es el tema central de la lectura y señala la existencia de estrategias de aprendizaje para lograr una comprensión del algoritmo por parte de los alumnos.

El artículo presenta una propuesta didáctica y explica algunos puntos para lograr un mayor aprendizaje de la programación lineal, como es el caso de las variables de holgura, la manera de despejar las ecuaciones y la formación de grupos de ecuaciones.

V. Conclusiones

Una de las funciones fundamentales de las Instituciones de Educación Superior y en particular de la Universidad Autónoma del Estado de México es brindarle a la sociedad la posibilidad de que sus jóvenes estudiantes logren una formación profesional capaz de responder a las necesidades del mercado laboral y que, en un futuro inmediato, les permita incorporarse a una actividad productiva.

El movimiento de acceso abierto promueve la eliminación de barreras económicas, legales y tecnologías para obtener una mayor accesibilidad a los documentos científicos y una mayor visibilidad para los autores. Dichos textos son más consultados y tienen mayores posibilidades de ser citados.

La sociedad subsidia a las universidades públicas y por ende a la investigación científica, se pretende que, mediante el acceso abierto, la investigación científica se conozca y distribuya de la manera más amplia posible. Dicho de otra forma, es devolver a la sociedad los beneficios de la investigación por el aporte realizado.

Día con día existen más revistas científicas de acceso abierto y ante la disminución de obstáculos son más los lectores que pueden acceder a ellas además de un mayor impacto de sus publicaciones. Como docentes debemos hacer uso de la Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe para establecer una estrategia de enseñanza en el curso que impartamos el cual motive a los alumnos a realizar consulta de artículos que coadyuven para su formación profesional.

Enseñar consiste esencialmente en coadyuvar en la actividad constructivista de los alumnos. La estrategia de enseñanza es un recurso del docente para proporcionar ayuda a los alumnos

en el proceso de aprendizaje. Las estrategias de enseñanza deben ser utilizadas de manera intencional y flexible por el docente. Algunas de éstas pueden emplearse antes de la situación de enseñanza para activar el conocimiento previo o para tender puentes entre el conocimiento habido y el nuevo.

Bibliografía

Diario Oficial de la Federación. México: 10 de abril del 2014.

Díaz Barriga, A. F. y G. Hernández R. (2002). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo: una interpretación constructivista.* México: McGraw-Hill Interamericana.

Estatuto Universitario de la Autónoma del Estado de México (1992). Toluca: UAEM.

Fermoso, P. (1990). *Teoría de la educación.* México: Trillas.

Ley de la Universidad Autónoma del Estado de México (1992). Toluca: UAEM.

Mollis, M. (1995). "En busca de la respuesta a la crisis universitaria: historia y cultura". *Revista de Perfiles Educativos*, 69(3), 34-40. Centro de investigación y servicios educativos, UNAM. México.

Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española,* (en línea), disponible en http://www.rae.es/recursos/diccionario/drae.

Berlin Declaration (en línea), consultada 08/02/2016, disponible en: http://openaccess.mpg

Budapest Open Access (en línea), consultada 08/02/2016, disponible en: http://www.budapestopenaccessinitiative.org

Declaración de Bethesda sobre publicación de Acceso Abierto (en línea), consultada 08/02/2016, disponible en: http://ictlogy.net/articles/bethesda_es.html

Diario Oficial de la Federación (en línea), consultado 21/01/2016, disponible en: http://www.dof.gob.mx.

Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe (en línea), consultada 21/01/2016, disponible en: http://www.redalyc.org

Senado de la Republica (en línea), consultado 21/01/2016, disponible en: http://quo.mx/noticias/2014/03/14

Wikipedia (en línea), consultada el 21/01/2016, disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki

PROCESOS DE PENSAMIENTO DE LA TEORÍA DE RESTRICCIONES COMO PARADIGMA DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL

Institución: Universidad Autónoma del Estado de México

Autores:
Dr. en H. Jorge Loza López
MAE Laura Leticia Laurent M.
MAE Enrique Laurent Martínez.

Correo electrónico: cuerpoacademico@yahoo.com.mx

Resumen

La mejora continua de las organizaciones es frecuentemente un buen deseo o una política sin resultados positivos reales. La Teoría de Restricciones (TOC) es una filosofía y una metodología que incluye los instrumentos y los procedimientos para que los programas de mejora continua sean operativamente viables.

Durante tres décadas la TOC y los procesos de pensamiento han demostrado su eficiencia en el logro del mejoramiento organizacional, y ahora se ha renovado su aplicabilidad al combinarse con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), el cuidado ambiental y otras propuestas a favor del planeta y los seres que lo habitamos. Este trabajo estudia este relacionamiento.

Palabras clave: Cambio organizacional, TOC, procesos pensamiento.

Abstract

The continuous improvement of organizations is often a good desire or a policy without real positive results. The theory of constraints (TOC) is a philosophy and a methodology that includes the instruments and procedures to make continuous improvement programmers operationally viable. For three decades the TOC and Thought Processes have proven its

efficiency in achieving organizational improvement, and now its applicability is renewed when combined with the Corporate Social Responsibility (CSR), environmental care and other proposals in favor of the planet and the beings that live in it. This paper examines this relationship.

Key words: Organizational change, TOC, thought processes.

Introducción.

Las organizaciones de todo tipo que han prevalecido y se mantienen activas generalmente cuentan con gente que ha impulsado la mejora de sus funciones, procedimientos y resultados. Sin embargo, muchas veces resulta difícil asegurarse que lo que se desea cambiar es lo que debe cambiarse y confiar en la dirección en la que se desea llevar a cabo el cambio. Las organizaciones son cada vez más complejas y resulta muy arriesgado considerar que las decisiones en la cúpula son siempre acertadas, independientemente de la buena voluntad y la preparación que se tenga. Existen muchos métodos y procedimientos para mejorar trámites, organizar el trabajo, evaluar el desempeño o medir la penetración social; pero todo ello repercute sólo marginalmente en el mejoramiento de las funciones sustantivas de la organización. Esto puede deberse a cuatro factores fundamentales:

- Se atacan síntomas y no sus causas
- La gente se opone al cambio
- El cambio propuesto no resulta en la mejora esperada
- Se carece de la preparación o de la tecnología para llevar a cabo la mejora

Objetivos

La teoría de restricciones (TOC) desarrollada por Eliyahu Goldratt gira en torno a una filosofía administrativa compuesta por un conjunto de métodos sustentados en procesos de causa y efecto orientados hacia la mejora continua de las organizaciones y de las personas.

"La teoría de las restricciones afirma que siempre es posible encontrar y eliminar, una y otra vez, las diferentes restricciones a las que nos enfrentamos".

La TOC y los PP pretenden mejorar de forma importante las habilidades gerenciales vitales, como la comunicación, la implementación del cambio, el trabajo en equipo y la competencia. A través de la TOC se definen soluciones innovadoras y probadas, creadas por medio de la aplicación de los procesos de pensamiento, en áreas específicas como producción,

distribución, administración de proyectos, educación, administración de personal e investigación sólo por mencionar unas cuantas.

Metodología

La TOC parte del planteamiento de las siguientes preguntas:

1. ¿Qué cambiar? (¿cuál es el problema? ¿Cuál es la restricción?),
2. ¿A qué cambiar? (¿qué es lo que voy a hacer en su lugar, cuál es la solución?)
3. ¿Cómo provocar el cambio? (¿cómo implementar la solución en mi organización, a pesar de la resistencia al cambio?).

Estas preguntas son obvias, pero sus respuestas, definitivamente, no lo son. Veamos por qué. Es sabido que toda mejora implica un cambio, pero que todo cambio no implica, necesariamente, una mejora. Es aquí donde empiezan nuestros problemas. ¿Por qué no ahondamos un poco más en esto?

Previamente, indiquemos cuáles son los pasos para el mejoramiento continuo que estipula la TOC:

1.- Identificar las restricciones del sistema
2.- Decidir cómo explotar las restricciones
3.- Subordinar todo lo demás a lo anterior
4.-Elevar las restricciones del sistema
5.- Si en uno de los pasos anteriores se ha roto una restricción, regresar al paso 1 de nuevo

La TOC hace hincapié en el cuidado que debe tenerse en no partir de supuestos erróneos al tratar de la mejora continua de cualquier organización:

- El paradigma de que "el mejor desempeño global se consigue a través de los mejores desempeños locales", está totalmente errado
- La reducción de personal no es simplificación. Se elimina personal pero no la complejidad. Algunas veces, la reingeniería simplifica los procesos, pero con frecuencia se aplica equivocadamente
- Donde también se ven ciclos es entre centralización y descentralización; se oscila sin encontrar la solución a los problemas.
- Muchas veces nuestras acciones para mejorar estarán en la dirección de la reducción de costos. A primera vista parece un camino sensato, "nosotros decidimos qué

recortar y qué no, a quién despedir y a quién no, es algo que tenemos bajo nuestro control".

- El camino de "tratar de generar lo mismo con menos" parece no tener salida, no debe ser el camino correcto. ¿Qué nos queda?

"Tratar de generar más con lo que tenemos"

Supuestos de la TOC:

- Contrariamente a lo que parece, en toda organización existen sólo unas pocas restricciones que le impiden cumplir de mejor manera sus objetivos.
- Restricción no es sinónimo de recurso escaso. Es imposible tener una cantidad infinita de recursos. Las restricciones, lo que le impide a una organización alcanzar su más alto desempeño en relación a su Meta, son en general criterios de decisión erróneos.

La TOC se basa en los Procesos de Pensamiento cuyas características principales son:

- Método para liberar, enfocar y criticar la intuición.
- Tiene como propósito llegar a soluciones prácticas y relativamente sencillas.
- Es el núcleo fundamental de la TOC.
- Los procesos de pensamiento sostienen que los problemas no son independientes unos de otros, sino que hay fuertes lazos de causa y efecto entre ellos.
- Uno de los instrumentos más eficaces para poner en práctica los procesos de pensamiento son los Árboles de Realidad.

Construcción de un Árbol de Realidad Actual

Para ejemplificar sobre la problemática que enfrentan muchas organizaciones se construirá un árbol de realidad actual.

Un árbol de realidad actual consiste en diagramar las relaciones de causa y efecto que conectan a todos los problemas, Efectos Indeseables, (Eídes) que prevalecen en una situación. A través de los árboles de realidad se descubre que en el núcleo casi siempre hay una o dos causas independientes (problemas medulares). Los demás problemas son sólo síntomas, es decir, efectos indeseables (Eídes).

Pasos para su construcción:

- Elaborar una lista de Eídes.
- Encontrar cuando menos u par de relaciones de causa y efecto y diagramarlo.

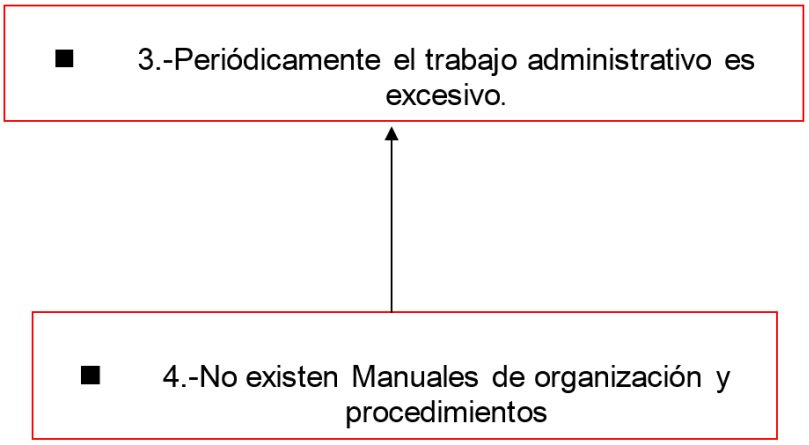
- Considerar las categorías de reservas legítimas al analizar las relaciones (aplicando el sentido común).
- Incrementar (o disminuir) los Eídes para establecer conexiones más sólidas.
- Ir agregando los demás Eídes ya incluidos en la lista o nuevos Eídes que vayan surgiendo al considerar las "insuficiencias intuitivas".
- Considerar la posibilidad de modificar la redacción de algunos Eídes para hacerlos más específicos.
- Construir las nuevas relaciones conforme se agregan Eídes.
- Recomendaciones para su construcción:
- Tomar en cuenta que construir el sentido común no es fácil ni rápido (evitar que se convierta en "sinsentido común").
- La construcción de árboles de realidad no se puede apresurar. Pueden ser necesarios muchos ensayos de prueba y error.
- No descartar las "trivialidades", pero tampoco exagerar porque puede paralizarse el proceso.

A continuación se muestra una lista de algunos efectos indeseables (Eídes) de una organización:

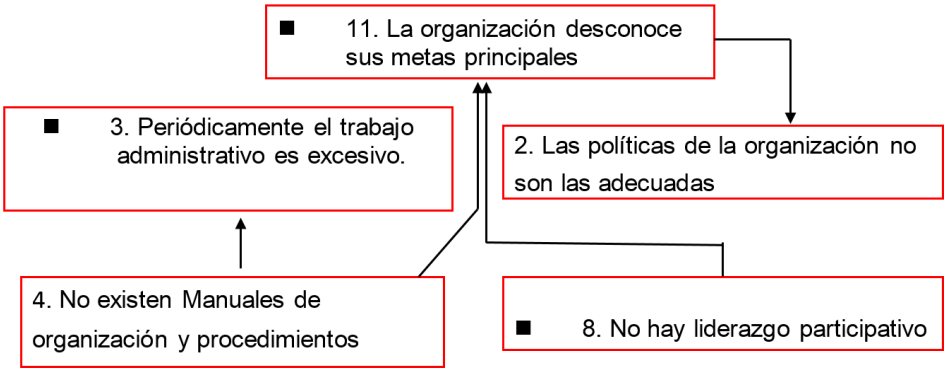
1. Rara vez se ha logrado trabajar en equipo.
2. Las políticas de la organización no son las adecuadas.
3. Periódicamente el trabajo administrativo es excesivo.
4. No existen manuales de organización y procedimientos.
5. Se dificulta la comunicación con los mandos superiores.
6. La toma de decisiones de los mandos superiores no siempre se apegan a la realidad organizacional.
7. Falta confianza en las relaciones laborales.
8. No hay liderazgo participativo.
9. Faltan recursos para llevar a cabo proyectos de mejora organizacional.
10. Las deudas de la empresa no permiten nuevas inversiones.
11. La organización desconoce sus metas principales.
12. La contabilidad no proporcionan información oportuna y confiable.

13. Con frecuencia se carece de recursos financieros.
14. Existen mercados potenciales que no se atienden.
15. Los inventarios son excesivos.
16. Se han presentado problemas con Hacienda por errores en las declaraciones.
17. Algunas veces decae la motivación laboral del personal.
18. Los sistemas de información no responden a los requerimientos de la organización.
19. Existen puestos con funciones repetidas y, por el contrario, existen funciones que nadie hace.
20. La competencia nos ha ganado algunos clientes importantes.
21. Es difícil establecer canales de comunicación abiertos.
22. Los jefes manejan sus departamentos como entes aislados.
23. Los diferentes departamentos se culpan mutuamente de falta de buen desempeño.
24. El clima organizacional se siente desfavorable.
25. Se carece de una visión integral de la empresa.

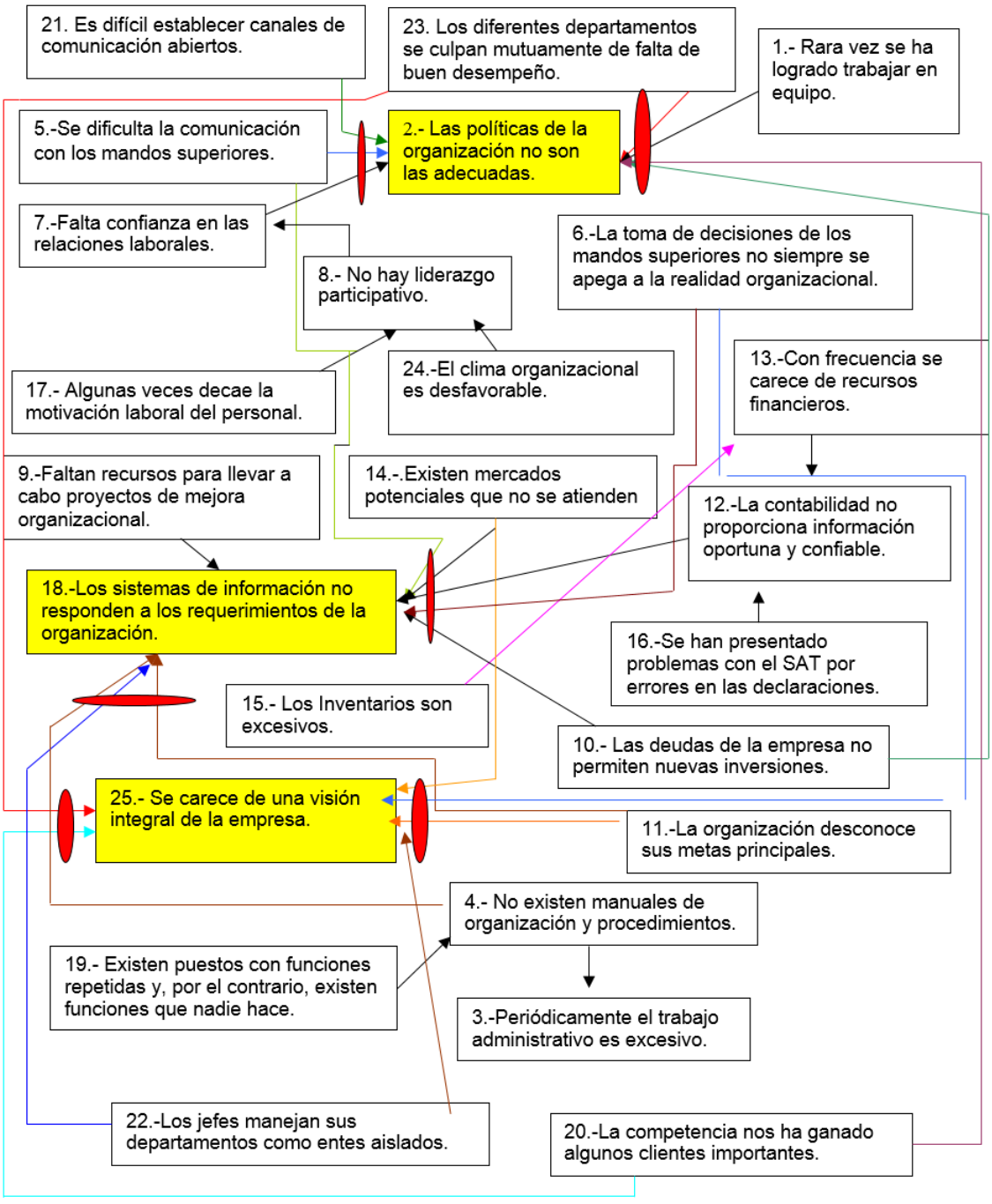
Árboles de Realidad Actual Construcción paulatina



Árboles de Realidad Actual Construcción paulatina

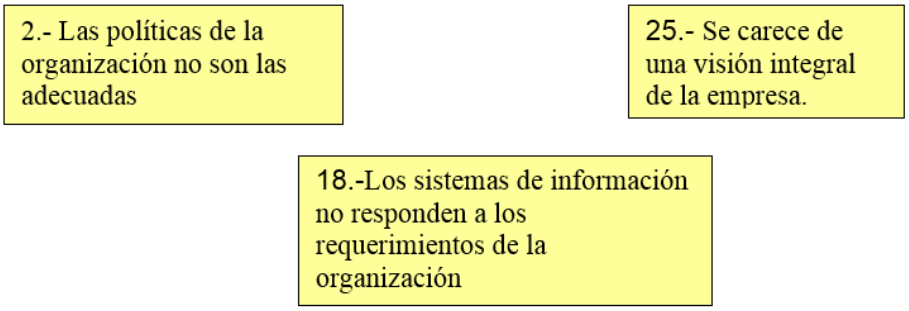

11. La organización desconoce sus metas principales
3. Periódicamente el trabajo administrativo es excesivo.
2. Las políticas de la organización no son las adecuadas
4. No existen Manuales de organización y procedimientos
8. No hay liderazgo participativo

Ejemplo de Árbol de Realidad Actual



Resultados

Como puede observarse en el diagrama los Eídes donde se conjuntan la mayoría de los problemas son tres:



Estos tres aspectos son los que deberán atacarse verdaderamente y, entonces, la mayoría de los demás efectos indeseables se resolverán fácilmente.

El siguiente paso (que ya no se desarrolla en esta ponencia) es generar el Árbol de Realidad Futura para responder a estas circunstancias

Premisas de la TOC

Para construir la cultura organizacional necesaria para la aplicar la TOC hacen falta dos cosas. Una es obvia: necesitamos tener una excelente comunicación entre todos los departamentos. No nos podemos permitir seguir con el concepto de óptimo local.

- La otra es que la alta directiva de la unidad de funciones llegue a un consenso verdadero en la implementación de esta estrategia. Mi impresión (Goldratt) es que alcanzar ese consenso toma entre cinco y seis días, si está bien estructurado.
- El trabajo bajo presión constante y durante mucho tiempo hace a un lado el trabajo de actualización.
- Poco es tan fácil o difícil como cambiar una política organizacional
- Empezar la implementación en una función y luego fanfarronear sobre los resultados. Esto puede provocar que el resto de la organización crea que la TOC sólo puede implementarse en esa función. Si eso sucede, la organización nunca saldrá de los atolladeros.

- La única manera prudente de manejar una organización, es nunca perder la visión global. ¿Podemos estar en desacuerdo con esto? No, esto es un hecho irrefutable, pero qué opinan de la siguiente pregunta: ¿Realmente estamos manejando nuestras organizaciones de manera global?
- La mayoría de los dirigentes presta atención cuando el mismo mensaje llega desde diferentes direcciones, especialmente desde aquellos departamentos que nunca se ponen de acuerdo en nada.
- No hace falta empezar con los detalles del ambiente en particular. De hecho, una explicación basada en un ambiente más genérico es menos ofensiva, y hay menos posibilidades de que provoque reacciones defensivas.
- Cualquier intento por economizar esfuerzos, por utilizar explicaciones abreviadas o "ir más al grano", termina normalmente en un resultado muy poco deseable.
- La mayoría de las personas en las organizaciones dudan sobre las posibilidades de llevar a cabo cambios mayores en diversos departamentos al mismo tiempo. Se debe demostrar cómo cada sección está conectada a la otra, y cómo todas las secciones se combinan para generar algo mucho más grande que los cambios parciales.
- Si el grupo es lo suficientemente grande o maduro podemos desencadenar una "presión social", lo que movilizará a todos, menos a los que son verdaderamente "duros de roer". Esas personas son realmente una pequeña minoría, y siempre y cuando tu jefe no sea uno de ellos, no te debes preocupar; los resultados los convencerán.

La Teoría de Restricciones ya ha demostrado que la mejora continua, cuando se aplica a las causas y no a los síntomas, se logran asombrosos resultados en miles de empresas de todo giro y tamaño. Empresas como General Motors, Ford Motor Company, Texas Instruments, Harris Corporation, Lucent-Bell Laboratories, etc, ya han revelado los éxitos obtenidos en diferentes áreas como producción, proyectos, finanzas, distribución, ventas y mercadotecnia. En el Perú y Argentina, también hay empresas que ya han demostrado lo relativamente sencillo que es romper las cadenas que les impedían mejorar a ritmos, hoy considerados, sorprendentes.

La TOC cuenta con soporte académico en muchas universidades: Auburn University; University Alabama at Birmingham; Colorado State University; University of Georgia; Drexel University; University of Louisville; E-R Aeronautical University; University of Manitoba; East Carolina University; University of Maryland; Florida Atlantic University; University of Memphis; Francis Marion University; University of New Mexico; Grand Valley State University; University of No. Texas; Iowa State University; University of Pretoria; James Madison University; University of Richmond; Kansas State University; University of So. California; Midwestern State University; University of Wisconsin; New Mexico State University; Washington & Lee University; National Chiao Tung University; Washington State University; North Carolina State University; Wayne State University; Texas Tech. University; Western Carolina University; etc.

También en algunas facultades de universidades de países de habla hispana como la Universidad Tecnológica Nacional de Córdoba, Argentina, la Escuela de Ingenieros de la Universidad de Navarra, España y el Tecnológico de Monterrey donde se enseña TOC desde hace ya varios años.

Conclusiones

En nuestro sistema educativo todavía se enseña lo que son hechos, en lugar de enseñar a pensar. Peor, el sistema educativo enseña a la gente a admirar lo sofisticado. Cuando menos se entiende parece que es mejor, aunque sea la mayor de las tonterías.

Hay que enfatizar que la educación superior consiste en aprender a pensar y en generar conocimiento, más que en mantenerlo y transmitirlo. Los maestros quieren enseñar y debemos darles las herramientas para que lo hagan. La TOC y, en especial, los procesos de pensamiento son instrumentos hechos para eso.

En muchas organizaciones se enseña que si uno gana alguien más tiene que perder y que, debido a eso, lo mejor es un arreglo a medias, un compromiso que a nadie le gusta. La teoría de las restricciones permite transitar de esta cultura a otra de "ganar-ganar".

Por nuestra parte nos sentiremos muy satisfechos si a través de esta ponencia hemos logrado despertar su interés en profundizar más en el mundo de la teoría de restricciones y sus procesos de pensamiento.

Bibliografía

Goldratt E. (2000) Cadena Crítica. México Ediciones Castillo.

Goldratt E, Cox J. (1995).La Meta. México, Ediciones Castillo

Goldratt E. (1995) No fue la Suerte.México Ediciones Castillo.

SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN REFERENTE A LA CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN EL HOTEL BRISAS GUARDALAVACA

SYSTEM MANAGEMENT INFORMATION CONCERNING TRAINING WORKERS IN THE HOTEL BRISAS GUARDALAVACA

Ing. Marlen Mora Molina1, Ing. Ismaray Díaz Piñero2, Ing. Osmany Domínguez Pérez3

1 Universidad Holguín "Oscar Lucero Moya", Cuba, mmoram@facinf.uho.edu.cu, calle Fomento # 179 % Agramonte y Garayalde, Holguín

4 Universidad Holguín "Oscar Lucero Moya", Cuba, odominguez@facinf.uho.edu.cu, Holguín

RESUMEN

La capacitación y formación de los empleados de una empresa está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales. Todo ello tiene por objetivo mejorar su eficacia personal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios. En el hotel Brisas Guardalavaca actualmente este proceso es realizado de forma manual, apoyándose en algunos momentos de un pequeño sistema diseñado en Microsoft Excel. Por la forma en que se realiza actualmente el proceso de capacitación en la entidad provoca que existan demoras al satisfacer las interrogantes de los involucrados en el proceso de capacitación, no se pueden obtener datos estadísticos de una forma rápida y eficiente para poder hacer más eficaz la toma de decisiones. Para dar solución a las problemáticas mencionadas anteriormente se planteó el objetivo de implementar un sistema informático para favorecer la gestión de la información en el proceso de implementación y evaluación de la capacitación de la referida entidad.

Palabras Clave: capacitación, recursos humanos, trabajadores, superación.

ABSTRACT

Training and education of employees of a company is focused on the development of their abilities, skills, abilities, values and core competencies. All this is aimed at improving personal and organizational effectiveness, so that the professional development of employees and improvement in the provision of services is made possible. Brisas Guardalavaca hotel in this process is currently done manually, relying at times on a small system designed in Microsoft Excel. By the way it is currently done the training process in the body causes exist delays in meeting the questions of those involved in the training process, you cannot obtain statistical data quickly and efficiently to more effective decision making. To solve the problems mentioned above in order to implement a computer system to facilitate information management in the process of implementation and evaluation of training of that entity was raised.

1. INTRODUCCIÓN

Entre las tendencias de la década a nivel mundial, referidas a los aspectos organizacionales, una de las más importantes es la relacionada al aprendizaje organizacional, desde la idea que plantea que el aprendizaje de la organización se mide por lo que sus integrantes sean capaces de conocer y/o aprender dentro y fuera de ellas y que resaltan al trabajo como principal fuente de conocimiento.

El recurso más importante de toda organización es el personal que la conforma. Al fomentarse procesos de capacitación de personal en las empresas, se enriquece a la organización a tal punto que cuando crece intelectualmente la persona, crece la organización de forma proporcional, ayudando a mejorar la realización de los procesos, aumentando el desempeño laboral, optimizando el servicio al cliente, mejorando las relaciones interpersonales dentro de la empresa e incluso llevando a la organización a un entorno más competitivo (Hortua, 2013).

En tiempos de muy acelerados cambios en las formas de llevar a cabo las actividades en las organizaciones (nuevas tecnologías, nuevos descubrimientos, etc.) como los que hoy transcurren, se exige cada vez más destinar importantes recursos a la preparación de los trabajadores para hacerlos más competentes en su trabajo y, de esa manera, contribuir a lograr un mejor desempeño en la organización (García 2003).

En tanto sistema de Gestión de Recursos Humanos, resulta sumamente importante garantizar un adecuado diseño de los subsistemas correspondientes. En dicho proceso reviste especial importancia el concerniente a la capacitación, que constituye uno de los pilares fundamentales sobre los que sustenta el proceso de aprendizaje organizacional y que

posibilitan el desarrollo de competencias laborales que incrementen la efectividad de los trabajadores (García 2003).

Son cuantiosos los recursos que se emplean cada año por las organizaciones en los procesos de capacitación que llevan a cabo. Los recursos de que disponen no son, sin embargo, inagotables, por tanto, es necesario utilizarlos con tanta efectividad que se garantice el cumplimiento de la misión y los objetivos de la entidad. De tal forma, los objetivos definidos para el proceso capacitador constituyen el punto de partida del mismo y tienen que responder justamente a estos propósitos (García 2003).

La preparación del personal es un proceso que implica la inversión de cuantiosos (valiosos) recursos (tiempo, dinero) y, en consecuencia, la inversión de estos debe realizarse sobre la base de un cuidadoso análisis que permita asignar de forma óptima los mismos y que se garantice el cumplimiento de la misión y los objetivos de la entidad. Cuantificar la contribución de la capacitación en el aumento de la productividad organizacional es una cuestión realmente difícil, sin embargo, es bien conocido que la capacitación es uno de los aspectos claves para el logro de una elevada productividad.

Dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparada para ocupar las funciones que requiera la empresa. Es por esto que las empresas de hoy deben observar y prestar una elevada atención a la capacitación del personal que en ella radica.

La capacitación busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas. Además, evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados.

Por ello, las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada, como para la empresa que la entrena. Las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiarán en los mercados muy competitivos. El reto, es lograr un desempeño laboral superior para alcanzar la máxima eficacia y eficiencia de las organizaciones de producción y servicio para el sostenido desarrollo económico y social del país.

Uno de los fines de la capacitación en la organización, es que la persona “capacitada” se desempeñe mejor en lo que hace, pues no basta que adquiera conocimientos, sino que sepa hacer lo que la organización necesita que haga con lo que sabe.

Identificadas (en los perfiles y manual de responsabilidades), las competencias que se requieren para que una persona desempeñe un cargo, y evaluado el desempeño de la persona con referencia a dichas competencias; la capacitación viene a ser el puente que cierra la

brecha existente entre el desempeño de la persona y las competencias requeridas por el puesto de trabajo.

En miras a lograr el objetivo de cerrar dicha brecha, la organización ha de realizar un buen proceso de capacitación que desarrolle en las personas las competencias que posee en un mínimo nivel pero que son necesarios para desempeñarse en su cargo y que han sido identificadas en el proceso de selección.

Los entrenamientos sobre atención al cliente son eficaces cuando la persona tiene la competencia orientación al cliente…¨en conclusión es necesario tener la competencia, aunque sea en el nivel mínimo para que la capacitación pueda desarrollarla.

En tal sentido de desarrollar competencias, la definición de desarrollo que más se acerca al objetivo de la capacitación es la del diccionario del español actual en su séptima acepción. Desarrollar: ¨crecer hasta alcanzar el grado de madurez o perfección¨ por lo tanto se puede definir desarrollo como las acciones orientadas a alcanzar el grado de madurez o perfección deseado en función del puesto de trabajo que la persona ocupa en el presente o se prevé que ocupará en el futuro (Dorado, 2013).

La alta dirección de las distintas organizaciones y entidades deberán determinar las necesidades de capacitación y desarrollo para los trabajadores, mediante un proceso continuo e ininterrumpido, en correspondencia con los cargos que ocupa. Deberá identificar las brechas que presentan los trabajadores para esto se cuenta con procedimientos documentados para la planificación, ejecución y control de la capacitación y desarrollo del capital humano. Además, la alta dirección deberá analizar periódicamente el cumplimiento del plan de capacitación y desarrollo y realizar las acciones preventivas o correctivas necesarias para para resolver las dificultades que se presenten. En las entidades turísticas la principal fuente de ingresos son los clientes y su objetivo principal es lograr su satisfacción. El mantenimiento del mejor desempeño laboral posible de los trabajadores en su puesto de trabajo, así como estar atento a su capacitación y superación, constituye una medida primordial de la entidad. Es de sustancial beneficio el analizar que, al obtenerse empleados más competentes, la empresa marcha de una mejor manera y con superior desempeño, constituyendo la meta principal de este proceso, superar las expectativas de sus clientes.

En Cuba, con el desarrollo de las nuevas tecnologías, son varias las empresas que se suman al grupo de las que usan la informática para beneficio de sus procesos. Esto se debe principalmente al hecho de las políticas y estrategia seguidas por el estado cubano en el campo de la informatización, a lo cual el Hotel Brisas no está ajeno, enclavado en el Polo Turístico Guardalavaca y perteneciente al Grupo Cubanicen de la provincia Holguín, inaugurado el 26 noviembre de 1994 el que ofrece servicio “Todo Incluido” con categoría

cuatro estrellas. Es un hotel dirigido al turismo de sol y playa, atendiendo principalmente el segmento de familia, el cual enfrenta hoy día a un gran desafío: mantener el nivel competitivo alcanzado durante el período en que desarrolló su gestión operativa mediante contrato de administración con entidades extranjeras por más de cinco años, desde el inicio de sus operaciones, y elevar su eficiencia y eficacia a planos superiores en las condiciones de una dirección exclusivamente cubana, lo que constituye el problema de atención de este trabajo.

Al departamento de Recursos Humanos de esta entidad se le hace necesario manejar de un modo óptimo la información relacionada con los trabajadores que laboran en este Centro. El mejor control de la gestión de la información en el proceso de formación y capacitación de los trabajadores les permite examinar las necesidades de aprendizaje de los trabajadores y la superación de sus dificultades mediante diferentes acciones de formación. Una de las principales acciones que debe gestionar este departamento es estar al tanto de cuáles son los empleados que necesitan superarse profesionalmente y, darles atención especial a los empleados con dificultades o que de acuerdo a la plaza que ocupan debe de exigírseles una mayor formación en su currículo. Este departamento realiza actualmente el proceso de organizar y gestionar esta información en un sistema elaborado en Microsoft Excel que permite recoger una pequeña porción del reporte de los datos requeridos de los trabajadores. El resto de los datos que controla Recursos Humanos relacionados con la capacitación como el Diagnóstico de las Necesidades de Aprendizaje de los trabajadores (DNA), el Plan Anual de Capacitación, los diferentes reportes que se envían a Forma tur son algunos de los documentos de extremada importancia para el proceso de capacitación de los trabajadores que son almacenados en copia dura lo que no garantiza la seguridad de esta información. Esta gestión dificulta la búsqueda de información almacenada referente al trabajador, haciendo lento, incómodo y difícil el proceso de actualización o revisión de los datos. Esto ocasiona además que la información sea vulnerable a posibles pérdidas.

De acuerdo a la investigación realizada en esta empresa se puede señalar que el hotel Brisas Guardalavaca, específicamente el departamento de Recursos Humanos presenta las siguientes dificultades:

Mucha de la información está almacenada en copia dura, por lo que el formato en que se encuentra, hace lenta e incómoda su búsqueda, así como la actualización y/o corrección de los datos, existiendo, además, el riesgo de pérdidas de información vital.

¥ Dificultad para controlar los registros de evaluación del desempeño mensual del trabajador.

¥ Dificultad para controlar los registros de evaluación del desempeño anual del trabajador.

¥ Dificultad para determinar las necesidades de aprendizaje de los trabajadores.

¥ Dificultad para la confección de los planes de capacitación dadas las (NA).

¥ Es poco efectivo el proceso de creación de los reportes enviados a formato para las capacitaciones Tomando en cuenta lo antes expuesto, se ha identificado el siguiente problema científico:

¿Cómo favorecer la Gestión de la Información en el proceso de capacitación de los trabajadores en el Hotel Brisas Guardalavaca?

Se definió como objeto de estudio de la investigación científica: El proceso de Gestión de la Información en la capacitación de los trabajadores.

Para solucionar el problema antes planteado se presenta el siguiente objetivo: Desarrollar un sistema informático que permita mejorar la Gestión de la Información del proceso de capacitación de los trabajadores en el departamento de Recursos Humanos del Hotel Brisas Guardalavaca.

El objetivo delimita como campo de acción: La informatización del proceso de la Gestión de la Información en el proceso de formación y capacitación de los trabajadores en el departamento de Recursos Humanos del hotel Brisas Guardalavaca.

Para guiar la investigación, se trazaron las siguientes preguntas científicas:

_ ¿Cuáles son los fundamentos teóricos que sustentan la gestión de la capacitación?

_ ¿Cuál es el estado actual de informatización del área de capacitación en el "Hotel las Brisas" de Guardalavaca?

_ ¿Cómo diseñar un sistema informático que permita la gestión de la capacitación en el "Hotel Las Brisas"?

_ ¿Será sostenible el sistema informático que se propone?

_ ¿Cómo implementar el sistema informático propuesto?

_ ¿Satisface el sistema informático las necesidades que lo originaron?

Para darles respuesta a las preguntas científicas y cumplir los objetivos trazados, se llevaron a cabo las siguientes tareas:

1. Compilar los fundamentos teóricos que sustentan la gestión de la capacitación del "Hotel Las Brisas" de Guardalavaca.
2. Estudiar el estado actual de informatización del área de capacitación del "Hotel Las Brisas" de Guardalavaca.
3. Capturar los requerimientos del sistema informático que se propone.
4. Valorar la sostenibilidad del sistema informático que se propone.
5. Elaborar el sistema informático que se propone.
6. Valorar la efectividad del sistema informático mediante criterio de expertos.

Para darles solución a las tareas planteadas se utilizaron una serie de métodos teóricos, empíricos y estadísticos. Métodos teóricos:

Análisis y síntesis: Se ha empleado con el objetivo de realizar un análisis de la información que se controla en la empresa durante los diferentes procesos de gestión de la información del departamento de recursos humanos. Este método ha permitido conocer las necesidades y los requerimientos del sistema para elaborar los fundamentos teóricos de la investigación y lograr la descomposición del sistema en subsistemas que faciliten su desarrollo, así como la valoración de sostenibilidad del mismo.

Histórico y lógico: Este método ha permitido ordenar el historial de la empresa, estudiar la gestión de la información en los procesos que se realizan en la misma y comprender las reglas del negocio, así como las normas por las que se rigen en la organización para su correcto funcionamiento. Posibilita también, expresar de forma teórica las necesidades evidentes en la empresa a partir de la información obtenida en la investigación. Enfoque sistémico: Ha sido utilizado en la descomposición del sistema en subsistemas con el objetivo de facilitar su desarrollo, así como las relaciones entre ellos, alcanzándose de este modo una mejor lógica y organización del negocio. Métodos empíricos:

Entrevista: Se han realizado varias entrevistas teniendo entre los sujetos al jefe del departamento de Recursos Humanos, y algunos de los especialistas del departamento, facilitando la recopilación de parte de la información necesaria para el diseño del Software.

Encuesta: Para evaluar la opinión de los usuarios finales del sistema, respecto a la aplicación informática propuesta en la investigación.

Revisión de documentos: Se ha empleado para la recopilación de la información de los procesos que se realizan en la administración del capital humano, referido a la información de los trabajadores, y los diferentes indicadores a evaluar, además de apoyar en esto el conocimiento de las normas por las que se rigen y los estudios desarrollados por los especialistas, con respecto a la estructura y funcionamiento interno del departamento.

Observación: Ha permitido realizar una observación detallada de los procesos que se llevan a cabo en la empresa con el objetivo de conocer cómo se manifiesta el mismo como un todo.

Criterio de Experto: Permitió validar el sistema y obtener el criterio de los futuros usuarios del sistema informático.

2. CONTENIDO

Proceso de capacitación de los trabajadores en el hotel Brisas Guardalavaca

La política de formación y capacitación de los recursos humanos del MINTUR, indica a todas sus instalaciones que planifiquen la capacitación y desarrollo de sus cuadros y trabajadores

en función de la creación y perfeccionamiento de sus competencias laborales y su nivel cultural y técnico profesional.

La formación de cada trabajador se iniciará desde la llegada al Hotel y continuará durante todo el periodo de tiempo que trabaje en ésta, constituyendo de vital importancia para encauzar a la organización hacia la consecución de sus metas, a través de la búsqueda y utilización de nuevas formas de actuar. La capacitación y desarrollo del personal, será considerada un proceso continuo permanente que abarca a todos los trabajadores y a todos los niveles de la organización.

Los dirigentes de todas las áreas del Hotel Brisas Guardalavaca deben considerar al elaborar y aprobar los planes de capacitación de sus trabajadores los siguientes aspectos:

a) Se integran a la ejecución de las acciones para la capacitación y desarrollo sus subordinados en las diferentes entidades, los trabajadores de la categoría ocupacional dirigentes y los técnicos designados como especialistas principales y jefes de equipos, de acuerdo con el principio de la primera obligación de un dirigente consiente en formar y capacitar a sus subordinados.

b) El principal centro donde se ejecutan las acciones de capacitación es el propio centro de trabajo, donde se deben crear las condiciones mínimas necesarias para desarrollar las actividades que se planifican, utilizando para esto los medios y locales disponibles y con instructores de la propia instalación.

c) La Escuela de Hotelería y Turismo apoyará la ejecución del plan de capacitación de la Empresa en aquellas actividades que le corresponde desarrollar.

d) Se deben utilizar los sistemas de formación y capacitación existentes en otros organismos que son rectores de procesos formativos y económicos y aprovechar sus opciones de capacitación.

e) Resulta de carácter obligatorio la inclusión en el plan de capacitación y desarrollo las actividades de superación en idiomas.

f) Especial atención deberá prestarse a las actividades a planificar para elevar el nivel educacional de quienes tienen menos de 12 grados y a la superación académica universitaria, teniendo en cuenta las indicaciones recibidas con relación a la enseñanza universitaria.

g) Para la ejecución del plan de capacitación y desarrollo resultará imprescindible la identificación y preparación de los trabajadores que desempeñarán el rol de instructores, a los que se incorporará esta actividad como parte del contenido de su puesto de trabajo.

h) En correspondencia con lo orientado en la Batalla de Ideas que libra nuestro país, se planificarán acciones de capacitación en la preparación político-ideológica y en la preparación para la defensa, para todos los trabajadores.

Planificación de la capacitación

Para llevar a cabo esta etapa el especialista encargado de la capacitación deberá desarrollar los siguientes pasos:

Proyección estratégica de la capacitación y desarrollo

Se debe partir de la estrategia de GRH enmarcada en la estrategia general del Hotel. Este análisis permite detectar necesidades formativas de la organización que pueden estar asociadas, por ejemplo, a oportunidades que ofrece el entorno, necesidades que expresan los clientes, regulaciones emitidas por organismos superiores. Sobre esta base y los problemas detectados en el diagnóstico, se realiza la proyección estratégica de la formación, para un plazo de cuatro años, donde se define el objetivo estratégico y se trazan las estrategias para su alcance.

Luego se procede a la proyección táctica, seleccionándose las estrategias a lograr, lo que se materializa con la proyección de los planes anuales de capacitación y desarrollo. El plan anual se concreta con el desarrollo de los siguientes pasos de esta etapa.

Detección de las necesidades de capacitación y desarrollo

Las necesidades formativas pueden ser individuales, funcionales y organizacionales. Las últimas fueron abordadas en la fase anterior, por lo que se enfatizará en las dos primeras.

Análisis del potencial humano (Perfil de Competencias real)

Una vez establecidos los perfiles deseados es necesario conocer el potencial humano con que se cuenta, o sea, investigar y concretar el nivel de competencia real. Entre las técnicas fundamentales que se utilizan están la evaluación del perfil de competencia laboral del trabajador y la evaluación del desempeño individual, las cuales se aplicarán según el Reglamento de Evaluación del Desempeño.

El análisis de evidencias que reflejan deficiencias en el desempeño, así como el propio proceso de evaluación del desempeño individual, entre otros, constituyen referencias para la detección de las necesidades de competencias individuales. Es necesario además tener actualizado el estado general de la fuerza de trabajo que integra la plantilla de personal del Hotel, para lo que se utiliza el registro "Composición general de la fuerza de trabajo". Para desarrollar esta tarea se utilizará el registro "Diagnóstico de las necesidades de competencia laboral" RC este será completado por los propios trabajadores en sus primeros epígrafes y el segundo por los jefes de las respectivas áreas.

Para la detección de las necesidades también se tendrán en cuenta: Las evidencias de trabajo ineficiente; los criterios de los directivos y (o) de los trabajadores con respecto a necesidades de entrenamiento; los análisis de puestos, los cambios previstos en la tecnología, en los

mercados emisores de turistas, así como las proyecciones de cada instalación y otros intereses sociales o políticos que se definen para el turismo en la etapa que se planifica.

Priorización de las necesidades formativas

Se deben definir las necesidades formativas a partir de la integración adecuada de los tres niveles analizados: necesidades organizacionales, funcionales e individuales y la priorización para cada área, acorde a los criterios de prioridad y políticas establecidas por el Hotel.

Definición de los objetivos formativos

Aquí se precisan los objetivos específicos que responden a las necesidades detectadas y comprenden lo que el "alumno" será capaz de hacer al finalizar la acción de capacitación en unas condiciones dadas y con unos medios determinados.

Concreción de programas y acciones de capacitación y desarrollo

Partiendo de los objetivos, el especialista en Recursos Humanos diseñará el programa de capacitación y desarrollo. Para lograr un adecuado ordenamiento acorde a las especificidades de los requerimientos formativos y los sistemas de trabajo del Hotel. Al elaborar el plan de capacitación se tendrán en cuenta las especificaciones siguientes:

1. Teniendo en cuenta que han entrado en vigor los nuevos calificadores de cargos de perfil amplio y, en consecuencia, la reducción de la nomenclatura de cargos a utilizar, es necesario incrementar la superación educativa, cultural y profesional de los trabajadores del turismo, el plan de capacitación debe integrar tipos de acciones dirigidas a:

a. Las acciones en que se priorizará la capacitación del trabajador orientada a la elevación de los conocimientos y habilidades para el desempeño eficiente en los cargos u ocupaciones.

b. Las acciones orientadas a elevar el nivel educativo, cultural y profesional de cuadros y trabajadores.

2. Se definen como métodos para llevar a cabo las acciones de capacitación, los siguientes:

a. Entrenamiento en el puesto de trabajo: Se realizan en el puesto de trabajo y permite desarrollar habilidades, con la asistencia y supervisión de un entrenador.

b. Cursos de habilitación: Contribuye a la capacitación en los conocimientos básicos que sean necesarios en el puesto de trabajo que se desempeñe.

c. Cursos de perfeccionamiento: Proporcionan la ampliación o perfeccionamiento de los conocimientos teóricos o hábitos prácticos de la ocupación dada y permite profundizar en los conocimientos y habilidades para alcanzar un grado de dominio superior en el desempeño del cargo u ocupación.

d. Adiestramientos en instalaciones de niveles superiores: Se realiza en instalaciones con mayor nivel de desarrollo y categoría en la que el trabajador asimile como allí se realizan

las funciones similares a las suyas con un superior desempeño y calidad. 3. El plan anual de capacitación incluirá de manera priorizada la elevación del nivel idiomático, aplicando prioritariamente el programa IDIO-MÁS, el cual está diseñado para ejecutarlo en los propios centros laborales, con entrenadores propios.

Cada programa se concreta en varias acciones de capacitación y desarrollo que el especialista en Recursos Humanos debe definir partiendo de las necesidades priorizadas, las posibilidades reales, el profesorado, entre otros. Estas acciones representan el máximo grado de especificidad. Al concluir esta fase queda elaborado el plan anual de capacitación y desarrollo, lo cual genera el registro "Plan Anual de formación" del Hotel.

Los trabajadores tienen la posibilidad de presentar propuestas de participación en acciones de capacitación que ofrezcan otras entidades y el encargado de esta actividad las aprueba si corresponden a sus necesidades de aprendizaje.

El Plan de Capacitación y Desarrollo anual se presenta al Consejo de Dirección para ser aprobado, con la participación de la organización sindical. El mismo debe ser actualizado según vayan surgiendo nuevas necesidades, las cuales se contemplarán como extra-plan y se anexarán a este registro con el mismo formato.

Sistemas informáticos existentes vinculados al proceso de capacitación de los trabajadores .

En búsquedas realizadas en Internet y en el ámbito nacional sobre aplicaciones existentes, que permiten la gestión y control de la capacitación de los recursos humanos, no se encontró ningún resultado favorable, solo herramientas que no tienen en cuenta todos los requisitos necesarios que el cliente desea. A continuación, se presentan las herramientas encontradas:

- Training para la Evaluación de Desempeño.
- PRODEM.
- Sistema para la Gestión y Control de la Capacitación en la Empresa Comandante Ernesto Che Guevara (ECG)
- Sistema para la Gestión de la Información en el proceso de formación y desarrollo de las competencias laborales en la UEB parque "Cristóbal Colón".

Debido a que dichas herramientas no satisfacían las expectativas del cliente, se decidió desarrollar un sistema para favorecer el proceso de gestión de la información referente a la capacitación de los trabajadores en el hotel Brisas Guardalavaca que se adaptara al entorno y fuera flexible.

Luego de un estudio realizado se arribó a la conclusión de emplear como tecnología las siguientes

- El sistema se desarrollaría como una aplicación Web, ya que el mismo debe ser usado por varios usuarios siéndoles de gran utilidad poder utilizar la aplicación mediante la red, teniéndose en cuenta la seguridad del sistema al que solo pueden acceder los clientes de acuerdo a su permiso de usuario.
- Que se usaría PHP como lenguaje de programación, con Apache como servidor web para el desarrollo de la aplicación.
- Como sistema de base de datos se usaría el Mysql teniendo en cuenta sus ventajas.
- ICONIX fue la metodología elegida para el desarrollo del software y Enterprise Architect como herramienta de modelado a utilizar.

El sistema que se propone presenta como requerimientos funcionales: 1- Gestionar Trabajadores.

a. Visualizar trabajador
b. Insertar trabajador
c. Modificar trabajador
d. Eliminar trabajador

2- Importar Trabajadores desde el Sistema de Recursos Humano. 3- Gestionar Cargos.

a. Visualizar Cargo
b. Insertar Cargo
c. Modificar Cargo
d. Eliminar Cargo

4- Importar Cargos desde el Sistema de Recursos Humanos. 5- Gestionar Área

a. Visualizar Área
b. Insertar Área
c. Modificar Área
d. Eliminar Área

6- Importar Área desde el Sistema de Recursos Humanos. 7- Gestionar Actividad de Capacitación

a. Visualizar Acciones
b. Insertar Acciones
c. Modificar Acciones
d. Eliminar Acciones

8- Gestionar competencias del cargo (requisitos del cargo).

a. Visualizar Competencias del cago

b. Insertar Competencias del cargo

c. Modificar Competencias del cargo

d. Eliminar Competencias del cargo 9- Gestionar Plan de Capacitación.

a. Visualizar Plan de capacitación

b. Insertar Plan de capacitación

c. Modificar Plan de capacitación

d. Eliminar Plan de capacitación

10- Visualizar Reporte del DNA (DNA).

a. Formato PDF.

b. Formato XLS (Excel).

11- Visualizar Reporte del Plan de Capacitación.

a. Formato PDF.

b. Formato XLS (Excel).

12- Visualizar Reporte de “Planilla para el curso de Capacitación”.

a. Formato PDF.

b. Formato XLS (Excel).

13- Visualizar Reporte de “Carta de solicitud a Formatur para curso de Capacitación”. a. Formato PDF.

b. Formato XLS (Excel).

14- Visualizar Reporte de Demanda.

a. Formato PDF.

b. Formato XLS (Excel).

15- Visualizar Resumen del Curso.

a. Formato PDF.

b. Formato XLS (Excel).

16- Gestionar Seguridad del Sistema.

a. Gestionar Usuarios.

b. Gestionar Rol.

c. Gestionar Permisos de usuarios.

2.1.2 Requerimientos no funcionales

Los requerimientos no funcionales son propiedades o cualidades que el producto debe tener. Debe pensarse en estas propiedades como las características que hacen al producto atractivo, usable, rápido o confiable, por ejemplo, pudiera desearse que el sistema responda dentro de un intervalo de tiempo especificado o que obtenga los resultados de los cálculos con un nivel de precisión dado. En muchos casos los requerimientos no funcionales son fundamentales en el éxito del producto. Normalmente están vinculados a requerimientos funcionales, es decir una vez se conozca lo que el sistema debe hacer se puede determinar cómo ha de comportarse, qué cualidades debe tener o cuán rápido o grande debe ser.

Estas propiedades no se requieren por ser actividades fundamentales del producto como pudieran serlo el cálculo, manipulación de datos, etc., sino porque el cliente desea que las actividades fundamentales se realicen de cierta forma o tengan determinadas cualidades. (Captura de requerimientos)

A continuación, se muestran los requisitos no funcionales tenidos en cuenta en el desarrollo del sistema informático propuesto:

Apariencia o interfaz de usuario

¥ Debe ser simple de usar con un fácil acceso y examen visual a las distintas acciones a realizar por el usuario.

¥ Debe tener un modelo sencillo para una viable familiarización de los usuarios con el sistema.

¥ En el caso que el usuario cometa un error, no se tenga acceso a una operación determinada o no pueda ejecutar una acción, visualizar un mensaje de error que especifique porque no se pudo ejecutar. • El color predominante en el diseño debe ser el gris en todos sus tonos con utilización del color blanco.

¥ En todas las pantallas visuales, formularios de entrada de datos, así como reportes o listados aparecerá el logotipo del sistema, así como una plantilla madre en todas las páginas exceptuando las páginas de impresión donde el logotipo saldrá con una versión timbrada y la plantilla cambia.

Usabilidad

¥ El sistema debe apoyarse en facilidades de selección de listas y búsquedas automatizadas. Rendimiento

¥ El tiempo de trabajo con el servidor debe ser ininterrumpido.

Soporte

¥ Se requiere que el producto reciba soporte técnico ante cualquier fallo que ocurra, error o necesidad de capacitación. Portabilidad

¥ El producto debe ser usado bajo Sistemas Operativos que posean navegadores, por ejemplo: Windows, Linux y Unix.

Seguridad

¥ Validar el ingreso al sistema de un usuario basado en niveles.

¥ Permitir cambios de contraseña y confirmación de usuarios.

¥ Actualizar usuarios, así como sus perfiles.

¥ Actualizar opciones de seguridad del sistema.

Software

¥ Para el funcionamiento del sistema en el servidor será necesario el S.O. Windows, Linux o Unix, en sus versiones de S.O. servidores con tal que soporten Java y Mysql.

¥ Para el funcionamiento del sistema en las terminales cliente será necesario Sistemas Operativos que posean navegadores, por ejemplo: Windows, Linux y Unix y soporte XHTML 1.0 o superior.

Hardware

Requisitos de servidor

¥ PC Intel o compatible con Pentium IV con 1.6 GHz o superior

¥ 512 Mb de RAM.

¥ Espacio en disco de 1 GB o más disponibles para la instalación de todos los software requeridos.

Requisitos de cliente

¥ Los requisitos para los puestos de trabajo de los usuarios son únicamente ordenadores con capacidad para ejecutar Mozilla u otro navegador. Es necesario que los puestos de trabajo tengan Microsoft Internet instalado para poder ejecutar la aplicación y se recomienda tener actualizado todos los Service Packs y parches del mismo.

Rendimiento:

¥ La gestión del contenido se realiza de forma rápida, por lo que la respuesta final se obtiene en un tiempo corto. Ayuda y documentación en línea:

¥ El sistema dispondrá de una Ayuda y un Manual de Usuario para guiar al mismo en las funcionalidades de la aplicación.

Restricciones en el diseño y la implementación

Debe ser una aplicación Web desarrollada con la tecnología para creación de páginas Web dinámica apoyándose en el Framework CodeIgniter y base de datos en Mysql.

3. RESULTADOS

Con este trabajo se dispondrá de una aplicación informática que garantizará que la información relacionada con el proceso de capacitación de los trabajadores en el Hotel Brisas Guardalavaca provincia de Holguín se maneje eficientemente.

A partir de la aplicación del criterio de expertos por el método Delphi se obtuvieron resultados satisfactorios, ya que no hubo aspectos considerados poco o nada relevantes para el proceso de toma de decisiones. Por el contrario, todos los aspectos analizados estuvieron entre las categorías de muy aceptable y bastante aceptables. Se puede concluir que el sistema propuesto apoya la gestión de información referente a la capacitación de los trabajadores del hotel Brisas Guardalavaca pues el mismo resulto muy aceptable.

4. CONCLUSIONES

1. El análisis realizado del proceso de capacitación en el hotel Brisas permitió detectar las deficiencias de lo cual constituyó el punto de partida de la investigación.
2. Luego de valorar las dimensiones, administrativa, socio-humanista, ambiental y tecnológica del sistema, se puede afirmar que el producto final resultante es sostenible y perdurable en el tiempo.
3. La integración de las herramientas, metodología y tecnologías seleccionadas en la arquitectura del sistema, constituyeron una buena opción para la confección y desarrollo del mismo.
4. Con el desarrollo del sistema propuesto, se ha dado cumplimiento al objetivo de esta investigación, pues como resultado se obtuvo un sistema informático que favorece la gestión de la capacitación en el hotel Brisas Guardalavaca.
5. El sistema desarrollado presenta un nivel muy apropiado de aceptación por los usuarios, y una opinión favorable por parte de los expertos.

RECOMENDACIONES

¥ Generalizar el sistema para la gestión de la información referente a la capacitación a otras empresas existentes en el país.

¥ Continuar con el diseño e implementación de nuevas funcionalidades relacionadas con la informatización de los procesos que se llevan en el Departamento de Recursos Humanos del hotel Brisas Guardalavaca.

¥ Realizar actividades de capacitación al personal que trabajará con el sistema.

5. BIBLIOGRAFIA

Albarez, A. M. (23 de noviembre de 2009). CodeIgniter. http://www.desarrolloweb.com/articulos/codeigniter.html

Albarez, A. M. (28 de diciembre de 2009). URLs e CodeIgniter. http://www.desarrolloweb.com/articulos/url-codeigniter.html

Albarez, A. M. (Producer). (2009). Modelo -Vista- Controlador en CodeIgniter. Retrieved from http://www.desarrolloweb.com/articulos/modelo-vista-controlador-codeigniter.html

Altamirano, A. (7 de septiembre de 2013). Definición, importancia y características de la capacitación., from http://www.emprendepyme.net/que-es-la-capacitacion.html Astirraga, N. Delphi.

Captura de requerimientos.

Cárdenas Pico, J. (2015). Iconix. Retrieved from http://iconix-software.blogspot.com/ Casos de uso.

Curiel Bernal, A. M. (22 de febrero de 2013). Metodología Iconix. Retrieved from http://iisoftware.blogspot.com/2013/02/metodologia-iconix.html

Dorado, E. J. (2013). Formación y desarrollo: Proceso de capacitación y desarrollo de competencias en la organización. . Retrieved from http://es.slideshare.net/gogralex/los-pasos-del-proceso-de-capacitacin Frigo, E. (2011). ¿Qué es la capacitación y qué gana una organización al capacitar a su personal?

García, R. J. (2003). La Gestión por Competencias y el Impacto de la Capacitación.

Gómez, E. (2015). ¿Qué es Php? y ¿Para qué sirve? , from

http://aprenderaprogramar.com/index.php?option=com_content&view=article&id=492:iqu e-es-p Gómez, R. (2011). Beneficios de la capacitación personal . from http://advconsulting.org/lainformatizacion-de-procesos-una-herramienta-mas-para-maximizar

Hortua, R. (2013). Proceso de Capacitacion del Personal en los hoteles http://revistageon.unillanos.edu.co/revistageon/index.php/ediciones-revista-geon/revista-geon- Modelo del Dominio.

Morales Arredondo, A. P. (2015). Servidores Web. from http://www.monografias.com/trabajos75/servidores-web/servidores-web.shtml

Rodríguez, L. (2014). Capacitación personal., from http://expansionlaboral.com/newsletter/2014/beneficio-capacitacion-de-personal.html

Rosenberg, D., & Stephens, M. (2007). Use Case Driven Object Modeling with UML: Theory and

Practice (pp. 471).

Rouse, M. (2015). Mysql. http://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/MySQL

Schmuller, J. Aprendiendo UML en horas

Toledo Alma, E. (2015). Mysql. Retrieved from http://www.gridmorelos.uaem.mx/~mcruz//cursos/miic/MySQL.pdf

SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE LA RESERVA DE FACILIDADES PARA EL GRUPO DE PROVISIÓN Y SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE DE OPERACIONES DE ETECSA

MANAGEMENT SYSTEM FOR FACILITIES FOR RESERVE GROUP PROVISION AND SUPPORT SERVICE DEPARTMENT OF OPERATIONS ETECSA

Ing. Marlen Mora Molina1

1 Universidad Holguín "Oscar Lucero Moya", Cuba, mmoram@facinf.uho.edu.cu, calle Fomento # 179 % Agramonte y Garayalde, Holguín

RESUMEN

La Informatización de la Sociedad es el proceso de utilización ordenada y masiva de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la vida cotidiana, para satisfacer las necesidades de todas las esferas de la sociedad. ETECSA ubicada en calle Martí entre Mártires y Máximo Gómez, brinda servicios de telecomunicaciones. Dentro de la misma se encuentra el departamento de Soporte de Operaciones y dentro de este el Grupo de Provisión y Servicios el cual tiene entre sus tareas la de gestionar los procesos para la provisión de los servicios, que no es más que llevar a cabo reserva de facilidades (asignar un ancho de banda para conexiones a internet o intranet), interrupciones en las redes de telecomunicaciones, interconectar, crear, realizar cambios y baja de los servicio y las inversiones. Debido a que se ha incrementado la cantidad de líneas, servicios instalados y el índice de digitalización. Se hace difícil gestionar la información que el cliente necesita en el menor tiempo posible. Es por ello que este trabajo se basa en la posibilidad de informatizar toda esta gestión. Para la cual se propone el diseño e implementación de un sistema informático que logre eficientemente el flujo de información inmerso en el proceso del negocio con un alto grado de confiabilidad, integridad y eficiencia. Para ello se utilizaron las tecnologías libres:

lenguaje de programación Python, MySQL como gestor de bases de datos, como framework web Django; y para guiar el proceso de desarrollo se hizo uso de la metodología XP Palabras Clave: reserva de facilidades, soporte, etecsa, ancho de banda.

ABSTRACT

Informatization of the Society is the process of orderly and mass of Information Technologies and Communications use in everyday life, to meet the needs of all spheres of society. ETECSA in Calle Martí between Martyrs and Maximo Gomez, provides telecommunications services. Within it is the department Operations Support and within this the Group of Supply and Services which has among its tasks to manage the processes for the provision of services, which is not done more to bring reserve facilities (allocate bandwidth for Internet connections or intranet), disruptions in telecommunication networks, interconnect, create, make changes and decline in service and investment. Because it has increased the number of lines installed services and the rate of digitization. It becomes difficult to manage the information the customer needs in the shortest time possible. That is why this work is based on the possibility of computerizing all this management. For which the design and implementation of a computer system that efficiently achieves the flow of information embedded in the business process with a high degree of reliability, integrity and efficiency is proposed. For this free technologies were used: Python programming language, MySQL as database manager, as Django web framework; and to guide the development process made use of the XP methodology

1. INTRODUCCIÓN

La Informatización de la Sociedad es el proceso de utilización ordenada y masiva de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la vida cotidiana, para satisfacer las necesidades de todas las esferas de la sociedad, en su esfuerzo por lograr cada vez más eficacia y eficiencia en todos los procesos y por ende mayor generación de riqueza y aumento en la calidad de vida de los ciudadanos (Joyanes, 2003).

En los momentos actuales en que el mundo revoluciona las tecnologías a un ritmo acelerado; el uso y desarrollo de la informática no ha quedado atrás, su aplicación se hace necesaria en cada rama de la ciencia y la técnica. El empleo de la informática en todas las esferas de la vida es una realidad conocida, y una necesidad para toda empresa que desee estar a la

vanguardia en la obtención de sus resultados. En particular en la empresa moderna, sea ésta productiva, comercial o de servicios, la computación es fundamental para asegurar sus crecientes y complejas funciones.

La Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, ETECSA, fue fundada con el propósito fundamental de integrar en una sola empresa mixta todas las actividades relacionadas con la telefonía fija y celular, así como de otros servicios de telecomunicaciones, para asegurar el proceso de investigación, inversión, producción, prestación de servicios y su comercialización en Cuba y en el exterior, incluyendo la compra en el mercado externo de la asistencia técnica e insumos para la producción y servicios (ETECSA, 2014).

ETECSA ha ganado en eficiencia y compromiso con sus usuarios. La empresa cuenta tiene en su estructura al departamento de Desarrollo y Operaciones de la Red, y dentro de este el de Soporte de Operaciones. Este último es el encargado de garantizar la provisión de los servicios de la red de abonados, de transporte, de acceso de voz, de datos, de video, de reparación de tarjeta y red, entre otras actividades y dentro de este el Grupo de Provisión y Servicios el cual tiene como objetivo fundamental llevar la administración de los procesos de la provisión de servicio. Este procedimiento establece y describe el flujo informativo para la atención a las solicitudes recibidas de los usuarios internos y externos, solicitando en la red alta la ejecución de reserva de facilidades, así como las solicitudes de interconexión nacional y/o territorial con sus correspondientes configuraciones de red y de acuerdo con el proceso de la provisión de servicio.

Además, establece actividades adicionales que garantizan la información inmediata a la Provisión de Servicio, cuando: surgen cambios en la traza de un servicio o en la configuración de un elemento de red provocado por un tique de fallas, el cual ha sido generado por el surgimiento de una afectación, así como una actividad que define el flujo informativo para el intercambio de información para los análisis de integración con el propósito de propiciar la elaboración, ejecución y envío de las tareas técnicas y la posterior emisión de las Órdenes de Trabajo (OT) asociadas a los planes de mejoras. Estas actividades deben garantizar la actualización permanente de los topológicos y el Inventario de Red. Analizar escenario administrativo. En la actualidad los procesos de la provisión de servicio son:

Reserva de Facilidades

Interrupciones en las redes de telecomunicaciones

Interconectar, crear, realizar cambios y baja de los servicios

Inversiones

Por lo que el proceso se realiza de la siguiente manera:

El usuario realiza la solicitud de servicio de forma personal, en formato impreso o por correo, la cual es atendida por el administrador de redes de telecomunicaciones. El administrador consulta la base de datos para saber si se puede prestar o no el servicio. Si existe la posibilidad; de forma manual realiza la orden de trabajo y la envía a los distintos grupos ejecutores. Los grupos ejecutores cuando van terminando el trabajo, envían un documento diciendo que el trabajo fue terminado. Todo amparado por el Código del Procesamiento PT-OR-PS 001_2012 que no es más que una directiva para el tratamiento del flujo informativo. Este procedimiento se anexa a este documento para una mayor comprensión del proceso del negocio.

Actualmente no existe un sistema que se adapte a las necesidades de la entidad. Debido a que la tecnología de telecomunicaciones ha estado en una constante evolución ejemplo de esto es la migración de Multiplexación por división en tiempo (TDM) a Voz / IP. Lo que antes era de gran utilidad en estos momentos resulta pequeño. Las prestaciones se han diversificado y se ha elevado la calidad en el cumplimiento de los parámetros tecnológicos. Se ha incrementado la cantidad de líneas instaladas y en servicio, el índice de digitalización, entre otros (Pressman). Las siguientes deficiencias dificultan la gestión de la información que el cliente necesita en el menor tiempo posible:

No se cuenta con una herramienta que permita realizar búsquedas de información de forma eficiente

Duplicado de la información, ya que se registra en una aplicación en Microsoft Access 97, y en un documento en

Excel para poder realizar funciones adicionales y mostrar informes en una página web

No se puede realizar el cálculo de la Capacidad Instalada en Servicio (CIS)

Los consecutivos de los registros de los datos y las órdenes de trabajo deben registrarse de forma manual La información de períodos pasados se almacena en papel, que ocupa espacio y se deteriora con facilidad y es guardada sólo por cinco años. Ocurre la pérdida de datos valiosos.

Los técnicos no cuentan con una herramienta que les permita gestionar los procesos de la provisión de servicio, que brinde información detallada, estadística muy necesaria para el control de los sistemas que atienden y de forma inmediata.

De lo antes expuesto se ha identificado el siguiente problema: ¿Cómo favorecer el proceso de gestión de reserva de facilidades en el Grupo de Provisión y Servicio del departamento de Soporte de Operaciones de ETECSA?

Se delimita como objeto de estudio el proceso de gestión de reserva de facilidades.

Para dar solución a la problemática planteada se especifica como objetivo general: Desarrollar una aplicación web que favorezca la gestión de reserva de facilidades en el Grupo de Provisión y Servicio en el departamento de Soporte de Operaciones de ETECSA.

Cuyo campo de acción es: Informatización del proceso de gestión de reserva de facilidades en ETECSA.

La investigación se desarrolló dando respuesta a las preguntas científicas que se relacionan a continuación: ¿Cuáles son los fundamentos teóricos que sustentan la elaboración de una aplicación web para la gestión del proceso de la reserva de facilidades en el Grupo de Provisión y Servicio en el departamento de Soporte de Operaciones en ETECSA?

¿Cuáles son las tendencias en tecnologías y antecedentes más adecuados para el desarrollo de sistemas de gestión de los procesos de la reserva de facilidades?

¿Cómo desarrollar una aplicación web para la gestión del proceso de la reserva de facilidades en el Grupo de Provisión y Servicio en el departamento de Soporte de Operaciones en ETECSA?

¿Cómo valorar la aceptación por parte del cliente de aplicación web propuesta?

Para obtener los resultados esperados en cada etapa se planificó la realización de las siguientes tareas de investigación:

Elaborar las bases teóricas para determinar las tendencias en el desarrollo de sistemas de gestión de información.

Realizar un estudio preliminar del proceso de gestión de la reserva de facilidades en el Grupo de Provisión.

Desarrollar la aplicación web para el proceso de gestión de la reserva de facilidades.

Valorar la sostenibilidad del sistema informático, según las dimensiones administrativa, socio-humanista, ambiental y tecnológica.

Valorar la efectividad y grado de aceptación por el cliente de la propuesta de solución.

Para darles solución a las tareas planteadas se utilizaron una combinación de métodos teóricos y empíricos.

Métodos Teóricos

Histórico- lógico el cual permitió recopilar toda la información relacionada con los procesos de gestión de la Reserva de Facilidades, cómo surge y su aplicación en diferentes entidades. Además, creó las bases para la confección de la herramienta informática que se propuso como solución a la situación problemática.

El análisis y síntesis que se usó para el estudio y diagnóstico de la situación existente referente a la gestión de la Reserva de Facilidades en ETECSA, permitiendo determinar las características fundamentales del mismo y profundizar en el proceso que se refleja en el objeto de estudio de la investigación.

Modelación: Fue utilizado durante toda la etapa del diseño del sistema para la mejor comprensión del proceso a informatizar. Además, se utilizó el Lenguaje Unificado de Modelado para asistir al proceso de XP.

Métodos Empíricos

La observación que se usó para realizar una perspectiva detallada del proceso la gestión de la Reserva de Facilidades en ETECSA.

La entrevista fue utilizada en la recopilación de información mediante una conversación con los profesionales que utilizarán el sistema directamente.

Revisión de documentos, se utilizó fundamentalmente para entender y recopilar los requerimientos funcionales del sistema.

2. CONTENIDO

Caracterización de la Empresa

ETECSA, ubicada en calle Martí entre Mártires y Máximo Gómez, es una empresa comprometida con la Revolución y las tareas que respaldan el desarrollo socioeconómico del país. Brinda servicios de telecomunicaciones, basado en los estándares mundiales, soportados en tecnologías de avanzada. Su estructura organizativa parte de los Centros de Telecomunicaciones como célula principal de la gestión empresarial, lo que propicia la atención personalizada e integral a sus clientes y al pueblo. Sus trabajadores forman equipos de profesionales que buscan soluciones creativas a los problemas. El sentido de pertenencia,

la motivación y un clima laboral de confianza y respeto caracterizan el desempeño de la empresa que descansa en los valores que unen a sus trabajadores. Su cultura empresarial se fundamenta en la orientación al servicio, al rigor y al detalle; la estrecha vinculación con el pueblo al cual pertenece y la permanente comunicación con los trabajadores, sus clientes y la sociedad (ETECSA, 2014).

Como parte de la empresa se encuentra el Departamento de Desarrollo y Operaciones de la Red y dentro de este el Grupo de Soporte a la Operación el cual tiene como misión garantizar la eficiencia de la operación de la infraestructura de red del territorio, mediante el trabajo conjunto con las demás áreas del departamento y el territorio.

Grupo de Soporte a la Operación propone la estrategia de mantenimiento preventivo y correctivo de su territorio. Propone el Plan de Operación y Mantenimiento conjuntamente con las áreas de Planta Interior y Exterior. Da seguimiento a las demandas del territorio para la operación y mantenimiento hasta su utilización. Propone el plan de logística asociado a las actividades de Operación y Mantenimiento. Controla los pendientes de las inversiones y da seguimiento hasta su solución. Controla los eventos de red para su tramitación con el seguro para el presupuesto de la operación. Garantiza la información estadística. Garantiza el control de las bajas tecnológicas. Representa al territorio ante la Agencia de Control y Supervisión para el uso del espectro radioeléctrico. Consolida y controla el presupuesto y vela por su ejecución (ETECSA, 2014).

Para el desarrollo de la investigación es necesario conocer cómo se ejecutan las actividades en el Grupo de Soporte a la Operación. Los siguientes subepígrafes tratan este tema.

Situación existente en el Grupo de Soporte a la Operación

El Grupo de Soporte a la Operación sigue un conjunto de indicaciones para la provisión de servicios amparadas por la directiva DAR-029-2010, que se anexa a este documento, ejemplo de alguna de ellas son:

Los territorios dispondrán de 2 días hábiles para dar respuesta a las solicitudes de facilidades que se realizan.

Los especialistas encargados de la Provisión de Servicios de cada Territorio, serán los responsables de coordinar la implementación o desconexión del servicio según Orden de Trabajo (OT).

Los especialistas encargados de la Provisión de Servicios de cada Territorio, serán los responsables de informar al Departamento de Inventario de Red. Además, en observaciones es de carácter obligatorio que se envíen los nombres del personal que ejecuta el trabajo de enlaces físicos y configuraciones en los Centros Telecomunicaciones o gestión según corresponda.

No se podrán modificar los recorridos asignados a un nuevo servicio según orden de trabajo sin que exista una orden de trabajo que modifique la anterior.

Solo se autorizan aquellos cambios de facilidades para restablecer afectaciones de servicios ya establecidos y en este caso, debe existir un tique asociado a esa afectación del servicio e informar a los especialistas encargados de la Provisión de Servicios de los Territorios. Deberá coordinar con el especialista que emitió la OT.

Los Jefes de Operaciones deben establecer mecanismos para informar al cierre de las operaciones (16:00 horas), aquellas Órdenes de Trabajo para la Provisión de Servicios que fueron aprobadas y se ejecutaran según día y fecha establecida.

Los especialistas encargados de la Provisión de Servicios de los Territorios, deberán mantener actualizadas las Bases de Datos de capacidades y de servicios (Iglesia-Reyes, 2010).

Descripción del proceso de reserva de facilidades

El proceso del negocio comienza cuando un cliente registrado o nuevo realiza una solicitud de servicio al especialista que gestiona la reserva de facilidades. El especialista consulta en las bases de datos el estado de los equipos y si existe un puerto disponible para asignar una capacidad; que no es más que compartir un canal de transmisión entre varios usuarios. Consistiendo en asignar a cada usuario, durante unas determinadas "ranuras de tiempo", la totalidad del ancho de banda disponible (De-La-O, 2012). Luego de verificado que exista o no, se reserva la capacidad. Después se insertan los servicios que serán prestados y se prepara la orden de trabajo que se enviará a los distintos grupos de trabajo que ejecutará el servicio. Cuando este realizado el mismo se le pone el estado ocupado en la reserva de capacidad. En el caso de que ocurra alguna falla o interrupción del mismo se editara un tique de falla por el equipo de trabajo que atienda la misma y el proceso vuelve a realizarse.

Cálculo de las Capacidad Instalada en Servicio

El cálculo de las CIS no es más que la suma de los circuitos o canales por los que pasa el servicio prestado en dependencia de la capacidad del soporte que se le brinda Ej.: 2Mbps= 30 circuitos, 34 Mbps= 480 circuitos, STM1=155 Mbps= 1890, STM4 (622 Mbps)=7560 circuitos, STM16 (2.5 Gbps)= 30240 circuitos y así sucesivamente.

Para el cálculo de la CIS se tendrá en cuenta los siguientes conceptos:

Se calcula mensualmente, se comienza el mes con la cifra de cierre de CIS instalada del mes anterior y se mantiene la misma cifra durante el mes en curso hasta el cierre de mes.

En los circuitos de tele selección unidireccional y circuitos de operadora de salida, será el que está en el extremo de salida de los mismos.

Un circuito entre dos Centros de Telecomunicaciones Principal de la misma Filial, cada uno de ellos computará el circuito en sus respectivas CIS.

La cantidad de CIS del Centro de Telecomunicaciones Principal será la suma de su CIS más la de cada Centro Asociado y la Filial será igual a la suma de la CIS de cada uno de los Centros de Telecomunicaciones Principal.

Las afectaciones de circuitos terminados y de tránsito producidas en Centros de Transmisión de Cable Coaxial, Microondas, Fibra Óptica, Casetas Repetidoras que no estén en el área de atención de ninguna de las dos terminales afectadas, lo contabilizará dentro de este indicador el Centro de Telecomunicaciones o el Grupo de Operaciones Territorial en cuya área se encuentra la avería si es de su competencia y responsabilidad restablecer el servicio y afectará el indicador de Disponibilidad Territorial.

Todo esto se realizará bajo la directiva 029 (Indicaciones para la Provisión de Servicios) y Cálculo de CIS _ Indicadores Resolución 9_v1_20012011 (Iglesia-Reyes, 2010).

Actualmente la reserva de facilidades se realiza casi en su totalidad de forma manual y se identificaron dentro de este las siguientes deficiencias:

La información se lleva en varios documentos en Excel donde se encuentran las bases de datos. Como son los distintos servicios prestado (Internet, voz, radio, TV, Wifi), los trasportes, los equipos entre otras. Lo que lleva consigo la dificultad de realizar búsquedas de información en el menor tiempo posible.

Duplicado de la información, ya que la misma se debe llevar en varios documentos en Excel y mostrar informes de la misma en una página web.

No se puede realizar el cálculo de la Capacidad Instalada en Servicio expresada en circuitos (CIS). Lo que es de gran importancia debido a que el mismo es un dato muy valioso para el cálculo del pago por resultado para la estimulación de los trabajadores y para saber el estado de las redes de comunicación.

Los consecutivos de los registros de los datos y las órdenes de trabajo deben ponerse de forma manual. Lo que puede traer consigo errores humanos que serían fatales a la hora de consultar la información existente y en el caso de que ocurra alguna reclamación por el cliente o falla del servicio prestado.

La información histórica, de períodos pasados, se almacena en papel que ocupa espacio y se deteriora con facilidad y es guardada solo por dos años. La pérdida de datos valiosos puede ocurrir.

Existe demora a la hora de prestar los servicios al cliente.

Sistemas informáticos vinculados al campo de acción

Como antecedente a este proyecto de tesis se puede tomar el Sistema de Tramitación de Interrupciones en los Sistemas de Comunicaciones Zona Oriente Norte, ECASA SA realizado por Glennis Cedeño en el 2007 y continuado por Leonardo Castro Bauta en el 2009. A pesar de que el campo de acción ocurra en distintos lugares y sus objetivos sean diferentes. Se realizaron búsquedas de aplicaciones relacionadas con la reserva de facilidades, explorándose en internet y la intranet nacional para conocer sobre aplicaciones existentes que pudieran favorecer el trabajo del personal encargado de la Reserva de facilidades en ETECSA. Esta búsqueda arrojó como resultado que en internet no se identificó ningún sistema que se ajuste a las condiciones tecnológicas y del negocio. Por otra parte, en la intranet nacional existe una aplicación en Microsoft ACCES 97 que se utiliza actualmente en el Grupo de Provisión y Servicio del departamento de Soporte de Operaciones, en ETECSA. Esta aplicación maneja algunas características del negocio, pero no satisface las expectativas de los especialistas debido a que no incluye funcionalidades básicas y congestiona la red, convirtiendo el tráfico en un problema para la gestión de información. Además, las consultas a las bases de datos son lentas lo que provoca que el tiempo de espera aumente.

Por todo lo antes expuesto se evidencia la necesidad de un sistema informático que apoye el proceso de la reserva de facilidades, por lo que se propone continuar con la investigación

para la creación del sistema para la gestión del proceso de la reserva de facilidades en el Grupo de Provisión y Servicio del departamento de Soporte de Operaciones de ETECSA.

El sistema Informático propuesto cuenta con los requerimientos funcionales:

ID Nombre Prioridad

Actor

1 Gestionar usuarios Alta

Administrador

2 Gestionar puertos Alta

Especialista

3 Gestionar equipos Alta

Especialista

4 Gestionar servicios Alta Especialista

5 Gestionar reserva Alta Especialista

6 Gestionar tiques Alta Especialista

7 Cálculo de la CIS Media Especialista

8 Informar al especialista las órdenes de servicios que se encuentran abiertas Media Especialista

9 Informar al especialista los tiques que se encuentran abiertos Media Especialista

10 Imprimir orden de servicio Baja Especialista

11 Generar reportes de puertos Baja Especialista

12 Generar reportes de equipos Baja Especialista

13 Generar reportes de servicios Baja Especialista

14 Generar reportes de tiques Baja Especialista

15 Generar reportes de reserva Baja Especialista

Requerimientos no funcionales

Los requisitos no funcionales especifican propiedades del sistema, como restricciones del entorno o de la implementación, rendimiento, dependencias de la plataforma, facilidad de mantenimiento, extensibilidad, fiabilidad, etc. Son las características que hacen el producto

atractivo, usable, rápido y confiable (Cedeño, 2007). Los requisitos no funcionales identificados para el sistema propuesto son los siguientes:

Apariencia o Interfaz de Usuario

RNF1 El diseño debe ser agradable y atrayente a los usuarios generalizando la utilización de los colores que caracterizan a la empresa en el manual de identidad corporativa.

RNF2 El flujo de trabajo en el sistema debe asemejarse al proceso rutinario llevado a cabo en la empresa.

.Usabilidad

RNF3 El sistema debe ser accesible desde cualquier lugar de la entidad.

RNF4 El sistema debe estar funcionando esencialmente durante la jornada laboral.

RNF5 El diseño del sistema debe ser sencillo para agilizar el tiempo de conexión al mismo.

Portabilidad

RNF6 El sistema debe poder ejecutarse en las plataformas de escritorio Microsoft Windows, Apple Mac Os X y GNU/Linux.

Seguridad

RNF7 Sólo los usuarios autorizados podrán acceder al sistema.

RNF8 Se garantiza que las funcionalidades del sistema se realicen de acuerdo a la actividad definida para cada uno, es decir el nivel de acceso debe ser restringido. La información debe ser actualizada según el personal autorizado.

RNF9 No existe información que se pueda obtener sin ser usuario del sistema.

RNF10 Sólo el administrador del sistema tendrá acceso a la BD, a los ficheros fuentes del sistema y es responsable de la autorización en general del mismo.

Durante esta etapa se identificaron los actores del sistema y las acciones que realizarán dentro del flujo que este sigue:

Actor	Descripción
Especialista	Es el responsable de llenar las solicitudes de servicio. Es quien inicia el proceso de gestión de la reserva. Es el responsable de interactuar con el sistema luego de que se inicia el proceso. Realiza los demás pasos relacionados con el proceso de gestión de la reserva de facilidades.
Administrador	Se encarga de la gestión de usuarios y permisos y garantiza la seguridad del sistema.

RESULTADOS

Con este trabajo se dispondrá de una herramienta informática que garantizará que la información relacionada con el proceso Reserva de Facilidades en el Grupo de Provisión y Servicio del departamento de Soporte de Operaciones de ETECSA circule eficientemente por las vías correspondientes desde la etapa de solicitud de servicio y aprobación hasta la elaboración o confección de la orden de trabajo. Con la investigación se eliminará totalmente el trabajo manual que se hace actualmente, almacenará un gran volumen de información, agilizará las búsquedas de los documentos que se encuentran inmersos en el proceso antes mencionado y se generarán los informes correspondientes a dicha actividad, disminuyendo el desgaste físico y mental de los especialistas.

3. CONCLUSIONES

1. El Sistema de Gestión de los Procesos para la Reserva de Facilidades en el Grupo de Provisión y Servicio del Departamento de Soporte de Operaciones de ETECSA desarrollado ofrece mejores alternativas de comunicación y centralización de los datos, lo que favorece este proceso en la empresa.

2. El uso de las herramientas y tecnologías: Python, framework Django y MySQL como sistema gestor de bases de datos; fue acertado debido a los altos niveles de integración que poseen entre sí.

3. El uso de XP para el desarrollo del sistema de gestión de la reserva de facilidades fue acertado, pues posibilitó un desarrollo ágil y con la calidad requerida por el cliente, evidenciado mediante las pruebas de aceptación realizadas.

4. Luego del análisis a partir de las dimensiones administrativa, socio-humanista, ambiental y tecnológica se determinó que el sistema propuesto es sostenible y perdurable en el tiempo.

4. BIBLIOGRAFIA

2015. Los 10 lengujes de programación más utilizados en el mundo. [Online]. Available: https://www.facebook.com/programacionats.

ABALLE, M. 2015. SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL APOYO AL SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROYECTOS EN LA EMPRESA CEPRONÍQUEL. Master, Universidad de Holguín.

ÁLVAREZ, M. A. 2003. Python, una apuesta por la simplicidad, versatilidad y rápidez de desarrollo. [Online]. Available: DesarrolloWeb.com.

BATISTA, L. M. R. 2011. Sistema WEB para el cálculo de los regímenes de corte en la operación tecnológica de Taladrado para la Facultad de Ingeniería Mecánica de la Universidad de Holguín.

BECK, K. 1999. Extreme Programming Explained.

CEDEÑO, G. G. 2007. Sistema de Tramitación de Interrupciones en los Sistemas de Comunicaciones Zona Oriente Norte, ECASA sa.

CONCEPCIÓN, R. 2006. Procedimiento para la valoración de sostenibilidad de un Producto Informático DE-LA-O, Y. (ed.) 2012. TDM.

ESCOBAR, D. 2014. Módulo de gestión de auditorías internas para el sistema integrado de gestión del portal Ceproníquel. Ingeniero, Universiadad de Holguín.

ETECSA 2014. Estructura Organizativa y Mapa de Responsabilidades División Territorial Holguín. In: ETECSA

(ed.).

GONZÁLEZ-DUQUE, R. (ed.) Python para Todos.

IGLESIA-REYES, L. A. 2010. Indicaciones para la provisión de Servicios. In: ETECSA (ed.).

JOYANES, A. (ed.) 2003. Historia de la Sociedad de la Información.

KAPLAN-MOSS, A. H. J. (ed.) 2008. El libro de Django.

MATTHEWS, M., COLE, J. & GRADECKI, J. 2003. MySQL and Java Developer's Guide. Wiley Publishing.

MORA, L. 2013. Módulo Web de Planificación de Proyectos para el portal Ceproníquel. Oscar Lucero Moya.

PERALTA, M. 2004. Estimación del Esfuerzo basada en casos de uso.

PÉREZ-CALAÑA, L. Á. 2011. Sistema de Gestión de Información para los departamentos de Sustitución de Importaciones y Fondos Exportables del Ministerio del Comercio Exterior y la Inversión Extranjera MINCEX de la Provincia de Holguín.

PRESSMAN, R. S. Ingeniería de Software un Enfoque Práctico.

ROSENBERG, D. & STEPHENS, M. 2007. Use Case Driven Object Modeling with UML: Theory and Practice, Apress.

SOMMERVILLE, I. 2005. Ingeniería de Software. Addison-Wesley Publishers.

VIJAYASARATHY, L. 2008. Agile Software Development: A survey of early adopters.

PRINCIPIOS DE LIDERAZGO INTERPERSONAL COMO HABILIDAD DIRECTIVA EN LAS ORGANIZACIONES

Autores:

M en AN. José Luis Morales Mondragón (Maestría) mondragon46@hotmail.com.

M en A. Laura Angélica Decaro Santiago (Maestría) mondragon46@hotmail.com

M en A. Juana Gabriela Soriano Hernández (Maestría) mondragon46@hotmail.com

Todos los docentes son integrantes del CU. UAEM Zumpango.

Resumen.

Las técnicas y aptitudes que realmente representan una diferencia en la interacción humana en las organizaciones como principio de liderazgo son las que fluyen casi de manera natural de un carácter verdaderamente independiente. De tal modo que toda relación empieza a construir en nuestro interior, en nuestro círculo de influencia, en nuestro propio carácter y en el impacto que estas pueden tener en las organizaciones empresariales.

Cuando nos volvemos independientes –proactivos, centrados en principios correctos, impulsados por principios y capaces de organizarnos y realizar cosas en torno de las prioridades de nuestra vida con integridad- podemos también elegir la interdependencia y construir relaciones ricas, duraderas y altamente productivas con otras personas logrando la superación empresarial y el logro de sus objetivos.

Al observar el terreno que tenemos por delante, vemos que estamos ingresando en una dimensión completamente nueva. La interdependencia nos abre mundos de posibilidades con asociaciones profundas, ricas, significativas; con una productividad que aumenta geométricamente, con servicio, aportaciones, aprendizaje y desarrollo este es el reto que tienen las organizaciones para generar una estructura de cambio.
Muchos sobrellevamos durante años el dolor crónico de nuestra falta de visión, liderazgo o administración. Nos sentimos vagamente incómodos y ocasionalmente tomamos medidas para aliviar ese dolor, por lo menos por un tiempo. Como es crónico, nos acostumbramos a él, aprendemos a vivir con él. Pero cuando tenemos problemas en nuestras interacciones con otras personas, se hace muy consciente un dolor agudo y queremos que desaparezca.

¿Con qué tipo de ambiente se encuentra el líder para cumplir con su tarea dentro de las organizaciones?

- Egoísmo.
- Falta de voluntad por cooperar.
- Comunicación defensiva.
- Frialdad en las relaciones.
- Resistencia a la autoridad.
- Juicios críticos.

- Cuestionamiento del por qué.

Antes de pasar al área de las victorias públicas, debemos recordar que la interdependencia eficaz sólo puede construirse sobre una base verdadera independencia, La victoria privada precede a la victoria pública y lo más importante el logro de los objetivos organizacionales bajo un enfoque de competitividad.

Palabras Clave.
Liderazgo, Habilidad, Dirección, Organización y Decisión.

Abstract.
The techniques and skills that really represent a difference in human interaction in organizations as a principle of leadership are flowing almost naturally of a truly independent. So that every relationship begins to build within ourselves, in our circle of influence, in our own character and the impact in the organization have along the time and the capacity of the human resources.

When we become independent -proactive, focusing on correct principles, driven by principles and able to organize and do things around the priorities of our life with integrity-we can choose interdependence and build rich, durable and highly productive relationships with others achieving business improvement and the achievement of its objectives.
Key words.

Leadership, Skill, Management, Organization and Decision.

Objetivo.
Determinar los principios de liderazgo interpersonal como habilidad directiva en las organizaciones como un mecanismo de competitividad.

En la década de los 90´s y en pleno siglo XXI. Se han caracterizado por numerosos eventos económicos, políticos, sociales, militares, tecnológicos, entre otros, que han impactado a

países, instituciones, empresas, familias e individuos. Son fenómenos muchos de ellos discontinuos y sin precedentes que han dado nacimiento a las nuevas realidades económicas y de negocios, mismas que muestran pautas de los acontecimientos que se vivirán hacia el final de este siglo y del nuevo milenio.

En este principio de década hemos sido testigos de grandes cambios en las naciones, así como avances en eventos que definen las bases de un nuevo orden mundial en lo político, económico y comercial, además en lo referente a nuevas tecnologías y a las nuevas prácticas de habilidades directivas de la alta gerencia.

Congruente con estos acontecimientos, México también acepta el reto, abriendo su economía y negociando con el mundo en la era de la información y de la tecnología en este entorno de mundo globalizado, teniendo como resultado cambios relevantes que a continuación se mencionan:

1. Mayor competencia.
2. Crecimiento tecnológico.
3. Apertura comercial.
4. Rompimiento de estructuras sociales.
5. Alianzas estratégicas.
6. Globalización de las economías.

Por todo esto, se requiere orientar los objetivos institucionales y por consecuencia los esquemas de dirección.

Los retos que enfrentan hoy las empresas son impresionantes, complejos, enormes y en cierta medida desconocidos. Para superarlos no basta redefinir estrategias aislada, los nuevos enfoques y adelantos cuya visión son la excelencia, la calidad, el servicio a clientes, el espíritu

emprendedor, son más que tentativas fragmentarias de afrontar la interminable serie de cambios que sobrevienen con increíble rapidez, de tal suerte, que estamos frente a expectativas diferentes de ver a las empresas dentro de un nuevo esquema de organización (Maxwell, J.2017).

a) Cambios Económicos

México ha sufrido grandes cambios en su economía con diferentes modelos que pretenden una estabilización en el entorno social con el objetivo de promover el desarrollo social y del país, por ello desde 1940 hasta nuestras fechas existen diferentes modelos como el de Desarrollo estabilizador que fueron incapaces de lograr una balanza de pagos equilibrada que no permitió una estabilidad en la aplicación de las tecnologías, sin embargo la evolución y las necesidades empresariales fueron generando una sinergia económica que hoy en día nos pone en desventajas frente al mundo y más con la crisis política y la inseguridad ponen en tela de juicio el actuar del gobierno en el campo de la economía (Blanchard,2007).

b) Sociales

Los cambios de la última década del siglo XXI, nos han llevado a desfasar usos y costumbres que inciden en la modificación de los esquemas de organización social que desgraciadamente han ido en deterioro de la solidez de la familia, el hogar y la ética. Por lo tanto, es preciso señalar que el mundo asiste a un vacío de valores humanos (Reyes Ponce, 2014).

En este sentido las empresas juegan un papel importante convirtiéndose en un campo donde el empleado alcance el desarrollo de sus potencialidades y vea satisfechas sus necesidades de desarrollo y crecimiento, y de esta manera las empresas contribuyen a que la familia siga siendo el ingrediente principal de la sociedad (Heifetz, 2007).

d) Tecnológicos

La misma dinámica de cambios ha originado el avance de la tecnología de punta. Los efectos de la tecnología son actualmente a inmediato plazo y tienen interacciones profundas con los factores económicos y de organización, por ejemplo, la tecnología produce el desplazamiento laboral y nuevas necesidades de educación y entretenimiento (Sánchez, 2001).

El agitado entorno de las empresas causado por los continuos y sorpresivos eventos de cambio, demandará de los hombres de negocio y gerentes una mayor velocidad de respuesta para identificar riesgos, amenazas y oportunidades.

Con este patrón de las tendencias y de los futuros, ya podemos inferir que el ritmo de cambio de esta década será más acelerado.

GUIA DE CONDUCTAS DEL LIDER CON HABILIDADES DIRECTIVAS DE CALIDAD.

Efectividad, Liderazgo de los procesos sociales

- **Consigue que cada miembro del equipo desee hacer siempre bien los que tiene que hacerse.**
- **Trabaja en Equipo y logra compañerismo.**
- **Consulta a sus colaboradores antes de llegar a decisiones definitivas.**

- **Hace juntas efectivas de trabajo y semanales.**
- **Crea el ambiente participativo que favorece la autoexpresión.**
- **Retroalimenta a sus colaboradores de sus conductas**
- **Estimula el sentimiento de orgullo por el trabajo bien hecho.**
- **Otorga autoridad y poder a sus subordinados. No los culpa cuando algo sale mal. Se reúne con ellos para analizar lo sucedido y platear acciones correctivas.**

Eficacia, de habilidades directivas con liderazgo de los procesos estratégicos.

- **Configurar una ¨imagen de excelencia¨ que todos sus colaboradores desean alcanzar (¨Él Debe Ser¨). Se define lo correcto.**
- **Identifica a sus clientes y proveedores.**
- **Efectúa negociaciones con sus clientes-proveedores de requisitos mutuos y los convierte en contratos.**
- **Orienta toda la acción de él y de su equipo hacia la plena satisfacción de requisitos y expectativas de sus clientes-proveedores, mediante la planeación participativa. Se hace lo correcto.**
- **Dota a su equipo de personalidad y valores propios.**
- **Se coordina con otros procesos para lograr calidad en el sistema global.**
- **Erradica los bomberazos y las crisis recurrentes.**

Eficiencia, de habilidades directivas de liderazgo de los procesos.

- **Lograr que se hagan correctamente los trabajos cumpliendo los requisitos de cantidad, calidad, tiempo y costo.**

- **Diagrama los procesos y establece los medios para lograr metas de calidad.**
- **Establece mediciones e indicadores que permiten observar el desempeño de los procesos en base a hechos y datos, dejando atrás las opiniones subjetivas.**
- **Asigna responsabilidad y autoridad de acuerdo con habilidades y capacidades de los procesos. Da poder a sus subordinados.**
- **Establece normas de ejecución basadas en datos fidedignos sobre la capacidad y habilidad de los procesos. No espera más de lo posible.**
- **Consigue que cada colaborador logre el autocontrol de sus procesos, para hacer correctamente sus labores.**

Innovación, en las habilidades directivas de liderazgo de los procesos tecnológicos.

- **Domina y difunde los conocimientos necesarios para hacer siempre correctamente lo que tiene que hacerse.**
- **Normaliza los métodos de trabajo. Todos aplican lo mismo.**
- **Provee a sus colaboradores de los medios necesarios: equipo, maquinaria, materiales, instalaciones con espacio, iluminación, ventilación, comodidad, etc.**
- **Fomenta la creatividad y la innovación, favoreciendo los cambios.**

PERSONALIDAD Y MOTIVACIÓN DEL LIDER COMO HABILIDAD DIRECTIVA

La ética del carácter basado en principios como cimiento del éxito. Se trata, básicamente de la descripción de los esfuerzos de un hombre tendentes a integrar profundamente en su naturaleza ciertos principios y hábitos.

La ética del carácter enseña que existen ciertos principios básicos para vivir con eficacia, y que las personas sólo pueden experimentar un verdadero éxito y una felicidad duradera cuando aprenden esos principios y los integran a su carácter básico de actuación cotidiana.

La ética de la personalidad, en lo esencial, cuenta con dos sendas: una, la de las técnicas de relaciones humanas, y la otra, la actitud mental positiva; éstas centran sus esfuerzos en los motivos valiosos que mueven al ser humano para conseguir lo que se propone.

Para tal efecto hay que permitir que aflore la propia personalidad. De ahí que el rol natural consiste primero en una autoafirmación, en un crecer en valores, de tal manera que al tomar distancia respecto de si mismo pueda percibirse su identidad, su individualidad, en definitiva, su condición de auto aceptación de su Yo (Covey, 2013)

Imagen creada por el autor.

Auto aceptación Autodominio

Autoafirmación (Este **ser** requiere Autodeterminación de ser)

En este apartado, no se pretende decir que los elementos de la personalidad (rasgos, habilidades, estrategias de influencia y pensamientos) no sean beneficiosos, sino que se trata de rasgos secundarios, es decir, no primarios.

Tal vez al utilizar nuestra capacidad humana por construir sobre los cimientos que nos han legado las generaciones que nos precedieron, inadvertidamente nos hemos centrado tanto en nuestra propia construcción que olvidamos los fundamentos que la sustentan.

Cuando trato de usar estrategias de influencia y técnicas para conseguir que los otros hagan lo que yo quiero, que trabajen mejor, que se sientan más motivados, que yo les agrade y formen equipo, nunca podré tener éxito a lo largo plazo si mi carácter es fundamentalmente imperfecto, y está marcado por la duplicidad y la insinceridad. Mi duplicidad alimentará la desconfianza, y todo lo que yo haga (incluso aplicando buenas técnicas de relaciones humanas) se percibirá como manipulador. Solamente una bondad básica puede dar vida a la técnica.

Centrar la atención en la técnica es como estudiar en el último momento, sólo para el examen. Uno a veces acaba arreglándoselas, o incluso puede obtener buenas notas, pero si queremos lograr realmente el dominio de las materias, o desarrollar una mente culta, lo que hay que hacer es esforzarse honestamente día tras día.

Lo anterior quiere decir, que, si no hay una integridad profunda y una fuerza fundamental del carácter, los desafíos de la vida sacan a la superficie los verdaderos motivos, y el fracaso de las relaciones humanas reemplaza al éxito a corto plazo.

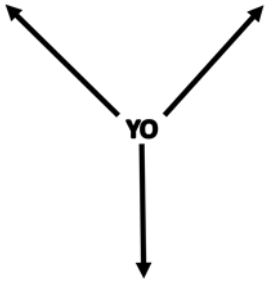
El carácter basado en principios

Los principios son verdades profundas, fundamentales, de aplicación universal que cuando se internalizan como hábitos, otorgan el poder de crear una amplia variedad de prácticas para poder afrontar las diferentes situaciones de la vida.

Los principios son directrices para la conducta humana, son esencialmente indiscutibles, porque son evidentes de por sí.

Estimado lector, ¿qué principios pueden sustentar lo que pretendes de ti mismo y de los demás? La gente quiere cosas tangibles, quiere ver beneficios, quiere progreso. Quiere algo más que aspirinas y parches. Por esto nuestro enfoque de la eficacia personal e interpersonal se centra en principios y se basa en el carácter; es "de adentro hacia afuera".

De adentro hacia afuera significa empezar por la persona, más fundamentalmente, empezar por la parte más interior de la persona: el carácter y los motivos.
Esto significa que, si uno quiere tener un matrimonio feliz, tiene que ser el tipo de persona que genera energía positiva y elude la energía negativa en lugar de fortalecerla. Si uno quiere tener un hijo adolescente más agradable y cooperativo, debe ser un padre más comprensivo, empático, coherente, cariñoso. Si uno quiere tener más libertad, más margen en el trabajo, debe ser digno de confianza (Maxwell,J. 2014).



De adentro hacia fuera.

Si uno aspira a la grandeza secundaria del talento reconocido, debe centrarse primero en la grandeza primaria del carácter.

El enfoque de dentro hacia afuera dice que las victorias privadas preceden a las victorias públicas, que debemos hacernos promesas a nosotros mismos, y mantenerlas ante nosotros, y sólo después hacer y mantener promesas ante los otros.

De dentro hacia afuera en un proceso, un continuo proceso de renovación basado en las leyes naturales que gobiernan el crecimiento, Quien proceda al revés –de fuera hacia adentro- generará personas infelices que se sienten sacrificadas e inmovilizadas, obsesionadas con los defectos de las otras personas y con las circunstancias que creen responsables de su propia

situación de poco proceso. Y así vemos matrimonios desdichados en los que cada cónyuge quería cambiar al otro, en los que cada uno "confiesa" los "pecados" del otro, en los que cada uno quiere "moldear" al otro. También, es muy común ver problemas laborales en los que se consumen cantidades enormes de tiempo y energía tratando de crear leyes que obliguen a la gente a actuar como si realmente existiera un fundamento de confianza.

CONCLUSIONES.

El mayor reto que tienen los profesionistas del futuro es el de involucrarse con las nuevas tendencias de herramientas administrativas asociadas a las diferentes habilidades directivas y en este trabajo de investigación queda de manifiesto que las decisiones bien tomadas y el enfoque de un buen liderazgo serán las nuevas tendencias que conformarán los sistemas en las chicas, medianas y grandes empresas y si queremos ser exitosos como nación, como empresa u organización, necesitamos la responsabilidad de entender el entorno que nos rodea y de generar comportamientos de compromiso en el personal que se va a dirigir así como de los dirigidos. Una gran parte de la responsabilidad de generar comportamientos de compromiso con el objetivo de enfrentar con éxito los retos del momento actual.

Reconocemos la necesidad de que tenemos que formar y desarrollar lideres a los cuales, con su buena disposición y conocimiento, aseguren la calidad e integridad de su trabajo que deberán realizar. Esto exige de quien ocupa el cargo de líder ciertas características de un Líder transformador, por lo anterior las Buenas Prácticas de Manufactura será la herramienta del futuro en el campo de la convivencia con el personal.

BIBLIOGRAFIA.

Maxwell, J. (2017) Las 21 leyes irrefutables del liderazgo: Siga estas leyes, y la gente lo seguirá a Usted (10ª Ed). Estados Unidos de América: Grupo Nelson.

Maxwell, J. (2014) Liderazgo 101: Lo Que Todo Líder Necesita Saber. Estados Unidos de América: Grupo Nelson.

Senge, Peter: "La quinta disciplina". Granica / Vergara. Buenos Aires. 2009.

Dilts, Robert: Visionary Leadership Skills. Meta Publications, Capitola, Cal. 2007.

Goleman, Daniel: La inteligencia emocional en la empresa. Vergara. Buenos Aires. 2011.

Coper R. K. y Sawaf, A.: La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Ed. Norma Bogotá. 2012.

Blanchard, Ken and O´Connor, Michael: Administración por valores. Norma. Bogotá. 2007
Heifetz, Ronald A.: Liderazgo sin Respuestas fáciles. Paidos, Estado y Sociedad. Barcelona. 2007.
Covey, S. R. (2013) Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva: lecciones magistrales sobre el cambio personal. Barcelona, España: Paídos.
https://books.google.com.mx/books?id=1o_R_3lgTCEC&printsec=frontcover&dq=liderazgo&hl=es&sa=X&ei=e4pJVfncMMuyggT4i4CQDQ&ved=0CD0Q6AEwBg#v=onepage&q=liderazgo&f=false
https://books.google.com.mx/books?id=NXLgKN05XXwC&printsec=frontcover&dq=liderazgo&hl=es&sa=X&ei=e4pJVfncMMuyggT4i4CQDQ&ved=0CCsQ6AEwAw#v=onepage&q=liderazgo&f=false

BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA UNA VISIÓN DE FUTURO

Autores:

M en AN. José Luis Morales Mondragón (Maestría) mondragon46@hotmail.com.

Resumen.
El siguiente apunte está diseñado para dar las bases de la formación en habilidades directivas utilizando a las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM´s), como herramienta de aplicación esto con la finalidad de establecer las bases para una formación disciplinaria en el campo de la especialización del administrador.
El contenido de estos apuntes, tienen como propósito establecer las bases para desarrollar un principio de responsabilidad, además de brindar conocimientos y habilidades directivas para hacer cumplir con la misión de las organizaciones así como la misión del profesionista

generando una actitud positiva asía las Buenas Prácticas de Manufactura reforzando los valores y principios de las organizaciones.

Esta preparación que se recibe con estos apuntes debe generar en quien los lee una aceptación gustosa para continuar con sus estudios en la especialización del liderazgo en primera línea y después en la especialización de la herramienta que son las Buenas Prácticas de Manufactura aplicadas a las habilidades directivas.

Si queremos ser exitosos como nación, como empresa u organización, necesitamos la responsabilidad de entender el entorno que nos rodea y de generar comportamientos de compromiso necesitamos del personal que se va a dirigir así como de los dirigidos. Una gran parte de la responsabilidad de generar comportamientos de compromiso con el objetivo de enfrentar con éxito los retos del momento actual.

El alcance de estos apuntes está sustentado de que el involucramiento sincero y participativo y de los que se mantienen informados de las BPM´s en su vida cotidiana para ganarse su derecho de existir el día con día.

Por esta razón, reconocemos la necesidad de que tenemos que formar y desarrollar lideres a los cuales con su buena disposición y conocimiento, aseguren la calidad e integridad de su trabajo que deberán realizar. Esto exige de quien ocupa el cargo de líder domine las características de un líder transformador.

Palabras clave:
Prácticas, Calidad, Cambio, Proceso, Modelo

Abstract.

The next point is designed to provide the basis for training in management skills using the Good Manufacturing Practices (BPM's), as a tool for this application in order to establish the basis for disciplinary training in the field of specialization administrator.

The content of these notes, are intended to lay the groundwork to develop a principle of accountability, as well as providing knowledge and management skills to fulfill the mission of the organizations as well as the mission of the leader, generating a positive attitude gripped Good Practices manufacturing reinforcing the values and principles of organizations.

This preparation is received with these notes must generate in those who read a tasty to continue their studies in the specialization of leadership in first line and then the specialization of the tool acceptance are the Good Manufacturing Practices applied to the managerial skills.

Key words.

Practices, Quality, Change, Process, Model

Objetivo.

Determinar los principios de ejecución de un proceso de Buenas prácticas de manufactura como un mecanismo de competitividad.

¿Qué significa GMP´s?

Las siglas en inglés Good Manufacturing Practices, que significa "Buenas Prácticas de Manufactura". Para fin de este trabajo se utilizó la traducción en español (López, L, Romero, 2016)

¿Qué son las Buenas Prácticas de Manufactura?

De acuerdo a Murata Kazuo, son tres herramientas de trabajo que ayudan a realizar cualquier operación:

- Programa de entrenamiento.
- Programa de auto inspección, y
- Estándares de operación.

¿Para qué sirven las Buenas Prácticas de Manufactura?

A través de una gestión de habilidad directiva asociada a líderes de implementación nos ayudara a mantener una operación estándar, esto es, realizar cualquier trabajo de manera fácil, efectiva y segura. De esta forma aseguraremos la calidad e integridad de los productos que se fabrican para satisfacer al consumidor sin exponerlo a ningún riesgo.

¿Cuál es la misión de las Buenas Prácticas de Manufactura?

Asegurarse que los productos que llegan al consumidor son íntegros, de calidad y que no causarán daño alguno a través de sistemas de liderazgo en el personal que labora en la organización (Peter Jansen, 2013).

Guía para la implementación del Manual de Buenas Prácticas de Manufactura para profesionales en las empresas.

1) Introducción (Responsabilidad de la dirección)
2) Presentación de la Empresa.
3) Procedimientos de Elaboración y Envasado de calidad.
Debe contener la siguiente información:
Objetivo: Establecer los procedimientos de control para elaborar y envasar alimentos seguros y aptos para el consumo humano
Alcances: A todos los alimentos que produce y comercializa la empresa.
Sectores Afectados: Elaboración y envasado
Responsabilidad: Supervisor y operarios (en caso de ser empresa unipersonal, será la misma persona)
Desarrollo: Generalidades, Descripción de procesos de elaboración y envasado
Documentación y Registro: Declaración de ingredientes y de la composición; Diagramas de flujos de elaboración; Parámetros de Control; Registros de Control de la elaboración/envasado; Registro de Envasado
4) Procedimiento de manejo y almacenamiento de Materias Primas, insumos y productos Terminados:
Debe contener la siguiente información:
Objetivo: Establecer los mecanismos de almacenamiento y manejo de materias primas, insumos y productos terminados para la obtención de alimentos seguros
Alcances: Materias primas, insumos y productos terminados
Sectores afectados: almacenamiento, recepción y despacho
Responsabilidad: Supervisor y operarios de almacenamiento (en caso de ser empresa unipersonal, será la misma persona)

Desarrollo: Generalidades; Recepción y Control de Materias Primas e Insumos; Almacenamiento Materias Primas; Insumos y Productos Terminados; Despacho

Documentación y Registro: Listado de Proveedores y Productos; Registro de Recepción, Almacenamiento, Almacenamiento en frío; Control de Temperaturas de Cámaras, Despacho

5) Procedimiento de Limpieza y Desinfección

Debe contener la siguiente información:

Objetivo: Establecer las acciones necesarias de limpieza y desinfección para garantizar que el personal, los equipos, utensilios y las estructuras se encuentren limpios y desinfectados antes, durante y después de los procesos con el fin de obtener alimentos seguros

Alcances: El personal, los equipos, utensilios, y la estructura que intervienen en los procesos

Sectores afectados: Personal, Elaboración, Envasado, Depósito, Local de Venta al público, Baños, y Vestuarios y toda otra área que forme parte de la empresa

Responsabilidad: Supervisor y operarios (en caso de ser empresa unipersonal, será la misma persona)

Desarrollo: Generalidades; Disposiciones Generales (Personal, Limpieza y Desinfección); Disposiciones Particulares; (Elaboración y envasado, cámaras, Deposito, Baños Vestuarios, Comedor o Área de Descanso, Transporte, Tanque de Agua, Local de Ventas, Patios y Alrededor, Depósito de Residuos, Oficinas)

Documentación y Registros: Plan de L+D; Lista de productos de L+D; Aprobaciones de Productos; Hoja de Seguridad; Instructivo de L+D de: Lavado de manos, Equipo, Pisos, Paredes, Techos, Drenajes, Equipos, Utensilios, Mesadas, Deposito, Cámaras, Transporte, Baños y Vestuarios, Comedor o Áreas de Descanso, Tanques de agua, Local de ventas, Registro de control Pre y Post Operacional

Nota: L+D significa Limpieza y Desinfección

6) Procedimiento y manejo integrado de Plagas:

7) Procedimiento de mantenimiento de equipos, Utensilios y estructuras:

8) Procedimientos de Capacitación y Entrenamiento:

Debe contener la siguiente información:

Objetivo: Capacitar en la implementación de procedimiento establecidos por la empresa para lograr obtener alimentos seguros. Capacitar a los operarios en la implementación de los

principios de las Buenas Prácticas de Manufacturas. Establecer una formación continua, con una frecuencia que permita el entrenamiento y reentrenamiento constante y que refleje el compromiso de la empresa.

Alcances: todos

Sectores afectados: Todos

Responsabilidad: Propietarios, Supervisores.

Desarrollo

Documentación y Registro: Contenidos de Cursos de Capacitación; Registros de General de Capacitación; Registro de Individual de Capacitación; Evaluaciones Realizadas; Listado de Empleados

9) Procedimiento de Manejo de Desperdicios y Desechos

10) Procedimiento de Manejo de Agua y Efluentes

11) Procedimiento de Transporte:

12) Procedimiento de Recupero de Producto:

Debe contener la siguiente información:

Objetivo: Establecer un procedimiento para resolver en forma definitiva y de una manera aceptable cualquier reclamo o devolución presentación por consumidores, vendedores minoristas o mayoristas, y garantizar el retiro del mercado de alimentos no seguros de manera que no afecten la salud de los consumidores

Alcances: Todos los Productos Comercializados.

Sectores afectados: Todos

Responsabilidad: Propietarios y Supervisores

Desarrollo: Reclamos de Seguridad y/o Calidad; Devoluciones

Documentación y Registro: Listado de Clientes Mayoristas/Minoristas; Registro de Reclamo/Devoluciones de Productos

13) Registros

RESPONSABILIDAD DEL LÍDER DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA COMO HABILIDAD DIRECTIVA.

- Ser el contacto entre su equipo, el supervisor.

- Soportar a su equipo de trabajo en la toma de decisiones relacionadas con el cumplimiento de los estándares de las Buenas Prácticas de Manufactura.
- Retroalimentar a su equipo sobre su cumplimiento a los estándares de Buenas Prácticas de Manufactura, conseguir los recursos para mantener un alto nivel de cumplimiento de los mismos y participar activamente en los planes y proyectos de Buenas Prácticas de Manufactura en la planta.
- Ser un recurso para entrenar en Buenas Prácticas de Manufactura al personal de su departamento.
- Dar seguimiento al programa de auto inspección verificando se realice el proceso de auditorías departamentales de Buenas Prácticas de Manufactura.

OPORTUNIDADES DE DESARROLLO Y ENFOQUE MUNDIAL PARA LAS BASES DE UAN IMPLEMENTACIÓN DE LAS BPM´S.

De acuerdo a la (PROMOPYME,2015), México está ante una oportunidad de demostrar que somos una sociedad capaz de responder a los retos que la globalización está demandando, lo interesante y prioritario para el futuro de México, es que ahora la propia estructura económica está dando las condiciones propicias para crear el crecimiento técnico, de tal suerte la investigación tecnológica no la debe crear solo el gobierno, si no las instituciones educativas tienen la responsabilidad de compartirla y con la finalidad de compartir esfuerzos para adaptarse en un mundo donde el conocimiento técnico es un factor fundamental para el desarrollo técnico en las organizaciones y adaptarse a los mismo en el entorno globalizador.

El marco presentado por las nuevas realidades de la globalización económica y de negocios, proporciona pautas para precisar los principales atributos que deben tener los hombres de alto nivel para hacer frente a esos nuevos escenarios. De entre los diferentes atributos que se pueden identificar, uno es prioritario y básico: la actitud mental para enfocar las recientes situaciones y los actuales problemas y eventos. Este debe ser el primer gran cambio, como lo advierten los expertos en eventos del porvenir.

En efecto, para identificar los sucesos de cambio, responder oportunamente a ellos y traducirlos en oportunidades, los gerentes deben cultivar una mente globalizadora e innovadora. Esta capacidad es la que permite imaginar, producir ideas, abstraer y generalizar la realidad, para llegar a la síntesis de una situación y con ello, lograr las mejores soluciones

y acciones. El pensamiento conceptualizar es el opuesto al concreto, cuya naturaleza es prescindir de la abstracción y se limita a actuar en términos analíticos, tangibles y lógicos.

La capacidad creativa es la que permite producir ideas en cantidad y calidad, para luego, por medio de la innovación, cristalizarlas en logros concretos: mejores procesos, productos, servicios y formas de satisfacer las necesidades de clientes y de crearles valor.

El resultado de una mente globalizadora e innovadora lleva a una nueva actitud mental; observar un mundo sin fronteras y a una empresa participando en una sola economía y en un solo mercado para satisfacer clientes globales, cuyas necesidades están modificándose constantemente.

Los hombres de alto nivel para participar con efectividad en estos tiempos de la globalización, tendrán que explorar nuevas opciones y actuar con mayor agresividad y velocidad para responder a los nuevos acontecimientos. Desde ahora tienen mayores responsabilidades, una de las cuales es que tanto ellos, como su personal, se mantengan en constante capacitación y actualización de sus conocimientos. En ellos estará el verdadero generador de fuerza de trabajo.

CONCLUSIONES.

Todas las organizaciones que tengan un enfoque de competitividad en la implementación de las Buenas Prácticas de manufactura, deben generar cambios en su estructura física como de personal operativo, así mismo en sus métodos y procedimientos de elaboración conllevando con esto a la búsqueda de la satisfacción de cada uno de sus clientes tanto externos como internos, así como su mejoramiento continuo.

La competencia que existe en el mercado del sector cada día obliga al pequeño productor o microempresario a adoptar medidas básicas que garanticen el buen funcionamiento y calidad de sus productos, esto se logra con unos requisitos mínimos en infraestructura, proceso y elaboración en las plantas de alimentos permitiendo así una mayor competitividad en el mercado cada día más estricto en el cumplimiento de los estándares de calidad.

Todo esto tiene como objetivo obtener una distinción en el mercado de todas las organizaciones que buscan la satisfacción total del cliente el cual enfatiza en sus programas de limpieza, desinfección y control de plagas, buscando una ética en sus operaciones que le permite asegurar a la cadena de abastecimiento de nuestros productos, con una excelente calidad.

BIBLIOGRAFIA.

López, L., Romero, J. & Duarte, F. (2016) Calidad a través de las Buenas Prácticas de Manufactura (4 ed.), México: ALFAGUARA.

Murata, Kazuo & Alan Harrison (2011) Como implantar en occidente los métodos japoneses de gerencia. Bogotá, Colombia: Fondo Editorial Legis.

Peter Jansen, Mc D. (2013) Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. Madrid España: Hills & Breks.

Robbins, Harvey & Michael Findey (2011) Por qué fallan los equipos. Barcelona España: Editorial Granica.

PROMPYME. Gobierno Mexicano (2015) Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. Documento dirigido a empresarios, administradores y empleados de restaurantes. Mexico: Secretaria de Gobierno D.F.

TERCERA SECCIÓN: SUSTENTABILIDAD

INOVAÇÃO SOCIAL E PERIFERIA

Autores: Pós Doutor Ericê B. Correia – ericecorreia@gmail.com – Univ. de Pernambuco (UPE)

Pós Doutor Emanuel Leite – emanueleite@hotmail.com – Univ. de Pernambuco (UPE)

Doutora María Dolores Sánchez-Fernández - msanchezf@udc.es - Universidade da Coruña (UC)

Resumo:
Diante das alterações processadas globalmente, onde as regiões e suas respectivas localidades buscam se adequar aos novos mecanismos de inovação, surge o desafio de entender a lógica da mudança processada pela necessidade de novas interações, aplicações e compreensão dos critérios das exigências sociais crescentes, que requer a visão estrutural de uma região para que se estabeleça um novo processo de aplicação da inovação, sob pena dela não ser inserida no contexto do chamado desenvolvimento moderno, isto é, a adequação dessa região aos

padrões educacionais, econômicos, financeiros, tecnológicos. O mundo apresenta regiões desenvolvidas, regiões em desenvolvimento e regiões "não desenvolvidas", ditas neste trabalho de periféricas, estabelecendo diferentes condições socioeconômicas que produzem efeitos de perspectivas para um melhor processo de desenvolvimento. Nesse sentido, entender e compreender esses processos de desenvolvimento específicos nos situa em um quadro que possibilitará o estabelecimento de estratégias locais. As diferenças apresentadas nas regiões têm imbricados tecnológicos, mas evidenciam outras questões culturais e sociais que merecem uma análise de outros elementos econômicos, técnicos, políticos. Na busca de soluções específicas para resolver a questão da pobreza e da miséria, os governos mundiais desenvolverão lógicas de atuações padronizadas que, em muitos casos, não refletem a realidade local. É preciso entender, analisar e compreender as realidades específicas de cada região, em particular, e buscar na construção de sistemas de inovação locais efetivar uma estratégia específica para cada caso. É nessa lógica que o presente trabalho pretende estudar e analisar para compreender que dinâmicas locais em inovação são aplicadas nas regiões consideradas "desenvolvidas" e nas regiões "em desenvolvimento", constituídas no objeto empírico de análise pelas regiões do Baixo Vouga, em Aveiro (Portugal), e do Agreste pernambucano, em Garanhuns (Brasil), com foco na atividade da produção de leite, notadamente pelos micro e pequenos produtores situados na escala produtiva entre 50 e 100 litros de leite/dia.

Palavras - chaves: Inovação Social – Sustentabilidade – Periferia.

Resumen:

A la vista de los cambios procesados a nivel mundial, en los que las regiones y sus respectivas localidades tratan de adaptarse a los nuevos mecanismos de innovación, viene el desafío de comprender la lógica del cambio procesada por la necesidad de nuevas interacciones, las aplicaciones y la comprensión de los criterios de las crecientes demandas sociales, lo que requiere visión estructural de una región con el fin de desarrollar una nueva innovación de los procesos de aplicación, para que no se colocará en el contexto del llamado desarrollo moderno, es decir, la adecuación de esta región a los estándares educativos, económicos,

financieros, tecnológicos. El mundo se ha desarrollado regiones, las regiones en desarrollo y regiones "no desarrollados", dijo esta obra de periférico, con diferentes condiciones socioeconómicas que producen efectos perspectivas para un mejor proceso de desarrollo. En este sentido, entender y comprender estos procesos de desarrollo específicos en ubicadas en un marco que permitirá el establecimiento de estrategias locales. Las diferencias que se presentan en las regiones tienen tecnológica imbricada pero muestran otras cuestiones culturales y sociales que merecen un análisis de otros elementos económicos, técnicos, políticos. En la búsqueda de soluciones específicas para resolver el problema de la pobreza y la miseria, los gobiernos del mundo se desarrollarán lógica de las acciones estandarizadas que en muchos casos no reflejan la situación local. Tienes que entender, analizar y comprender las realidades específicas de cada región en particular, y se procurará establecer sistemas de innovación locales tienen una estrategia específica para cada caso. Es esta lógica que el presente trabajo tiene como objetivo estudiar y analizar para entender que la innovación local dinámica se aplican en áreas consideradas 'desarrollado' y las regiones "en desarrollo" establecido en el objeto empírico de análisis por parte de las regiones del Bajo Vouga, en Aveiro (Portugal), y el Agreste de Pernambuco en Garanhuns (Brasil), se centra en la actividad de producción de leche, especialmente para micro y pequeños productores en el rango de producción entre 50 y 100 litros de leche / día.

Palabras - clave: Innovación Social - Sostenibilidad – periferia

Summary:

In the face of changes processed globally, where the regions and their respective localities seek to adapt to the new innovation mechanisms, comes the challenge of understanding the logic of change processed by the need for new interactions, applications and understanding the criteria of increasing social demands, which requires structural vision of a region in order to develop a new application process innovation, lest it not be placed in the context of so-called modern development, ie, the adequacy of this region to educational standards, economic, financial, technological. The world has developed regions, developing regions and regions "undeveloped", said this work of peripheral, with different socioeconomic conditions that produce effects prospects for a better development process. In this sense, understand and understand these specific development processes in located in a framework that will enable the establishment of local strategies. The differences presented in the regions have technological imbricated but show other cultural and social issues that deserve an analysis of other economic elements, technical, political. In the search for specific solutions to resolve the issue of poverty and misery, world governments will develop logic of standardized actions that in many cases do not reflect the local situation. You have to understand, analyze and understand the specific realities of each region in particular and seek to build local innovation systems carry a specific strategy for each case. It is this logic that the present work aims to study and analyze to understand that dynamic local innovation are applied in areas considered 'developed' and regions 'developing' established at the empirical object of analysis by the regions of the Lower Vouga in Aveiro (Portugal), and the Pernambuco Agreste in Garanhuns (Brazil), focusing on the activity of milk production, particularly for micro and small producers in the production range between 50 and 100 liters of milk / day.

Key - words: Social Innovation - Sustainability - Periphery.

Introdução:

A Geografia do Espaço e a Regionalização nos Sistemas de Inovação:

A Geografia analisa o espaço geográfico. A geografia regional caracteriza-se pelo estudo das regiões que têm em Estrabão,[41] séc. I a.C., o primeiro pesquisador. No séc. XX, Vidal de La Blache,[42] 1845-1918, tem a efetivação e a consolidação da chamada "geografia regional". A região passa a ser estudada de forma mais contundente, onde regionalizar significa dividir por espaços geográficos com a definição de limites, envolvendo os aspectos das características específicas de cada região com seus aspectos comuns. Para isso, considera os aspectos técnicos e sociais existentes, a partir "de meios instrumentais e sociais com os quais o homem realiza a sua vida e, ao mesmo tempo, cria espaço" (SANTOS, 1996:15). Neste sentido, são criados vários tipos de espaço - técnico, científico, social, informacional, histórico e inovador. O espaço de inovação, considerado um conteúdo denso em formas e funções "técnico – científico - informacionais",[43] reflete os aspectos de mudanças e transformações efetivas ocorridas na sociedade através da escala de tempo e representa um sedimentado processo, nos quais os fatores sociais associados aos sistemas técnicos concebidos agem na realidade do rastro de sua constituição.

Há, assim, a criação de novos espaços, seja numa escala de materialidade e/ou virtualidade, com processos dinâmicos caracterizados por "diversas densidades de objetos e ações" (SÁ, 1998:15) no estabelecimento do território, como forma de espaço de desenvolvimento que tem na escala produtiva do contexto a dinâmica socioeconômica e espacial a sua vertente de base. Este sentido de análise condiciona-se à realidade capitalista,

41 Pesquisador que utilizou os primeiros estudos sobre a geografia regional.

42 Pesquisador do séc. XX que trabalhou e implementou os conceitos efetivos da geografia regional.

43 Meio técnico-científico-informacional é um meio geográfico no qual o território inclui obrigatoriamente ciência, tecnologia e informação (Santos, 1996).

com aspectos estruturados na questão da produção, divisão territorial do trabalho, "fixos e fluxos",[44] e caracteres informacionais (SANTOS, 1994). A realidade do espaço inovador conduz a uma nova dinâmica sócio - espacial, caracterizando a efetivação de uma geografia de "globalização e inovação" (STORPER e SCOTT, 2003), cuja busca se evidencia a partir das condicionantes de informação, comunicação, "fixos e fluxos", e mesmo um novo olhar geográfico a partir de questões como a "proximidade geográfica"[45] (MORGAN, 2004) e a localidade, funcionando como um impulso para a realidade do capital na geografia regional e global. Talvez seja este o desafio da atual sociedade globalizada, no sentido de entender em que arranjos estruturais - sociais, econômicos e políticos - deve ser construída, considerando as diferenças e realidades específicas dos países, lugares, regiões e localidades. Esta é a nova ordem da geografia global.

Esses países, lugares, regiões e localidades, na constituição dessa nova dinâmica informacional e de consumo, estarão na condição e na procura da formação de estratégias específicas, que atendam às suas reais necessidades, consolidando as estratégias econômicas e políticas implantadas pelos atores hegemônicos da globalização (SÁ, 1998) e pelos "vetores da integração hierárquica, doravante necessária em todos os lugares da produção globalizada e controlada a distância" (SANTOS, 1994:54), que permitirão um novo "modus operandi" dos sistemas sócios - espaciais e das estruturas organizacionais de empresas, instituições e até mesmo indivíduos, consolidando-se na busca de uma melhor adequação as suas realidades.

Esse novo momento da geografia global vincula-se às questões dos espaços geográficos produtivos (territórios), proporcionando oportunidades diferenciadas àqueles que busquem consolidarem a sua ação, a partir de conhecer e imprimir um novo ritmo de operação, considerando as escalas local e global, efetivando assim uma interação no que tange ao aumento de suas especializações, forte divisão territorial e social do trabalho, modelos de produtividade mais eficazes, regulação dos atores hegemônicos e avanços de processos globais (SANTOS, 1994). Nesse novo cenário, as localidades e regiões, no aspecto

44 Fixos e fluxos, permitindo entender a dinâmica dos circuitos da economia, na visão de Milton Santos (1994).

45 A relação entre as fronteiras gerando relações (Morgan, 2004).

do espaço geográfico, condicionam-se a um grau hierárquico, estabelecido nos processos econômicos capazes de partilhar a sua realização, mediante a capacidade produtiva e vinculada a aspectos como produção, distribuição e consumo, permitindo desta forma uma nova dinâmica para umas regiões em detrimento de outras. Esse grau de desenvolvimento e/ou capacidade produtiva faz com que haja a caracterização do "espaço-valor"[46] (MORAES e COSTA, 1996:122), enfatizando que o grau desses espaços produtivos, relacionam-se com as condições deliberadas para tal, investidas em tecnologia, comunicação, pesquisas científicas e sistemas funcionais.

A tal situação analítica acorre a questão de que se terá o espaço produtivo desenvolvido, o espaço produtivo em desenvolvimento e o espaço produtivo periférico. No espaço produtivo desenvolvido, ocorre a caracterização de um cenário perspectivo de pesquisa avançada, novos processos informacionais e desenvolvimento de programas e projetos com produtos e serviços de ponta. O espaço produtivo em desenvolvimento é caracterizado pela ação de pesquisas iniciais, desenvolvimento gradativo de processos informacionais e desenvolvimento de subprojeto de produto e serviço em fase inicial de análise. Por fim, o espaço produtivo periférico caracteriza-se por pequena ou nenhuma ação de pesquisa, fraco processo informacional e pouca ou nenhuma ação de desenvolvimento de produtos e serviços. Então, ao se considerar a busca de uma análise geográfica do presente trabalho, ver-se que esta reflete a preocupação com a questão do desenvolvimento regional e local, a partir da perspectiva da existência de um processo inovativo (novas formas de atuação – inovação tecnológica) nas atividades econômicas desenvolvidas em "regiões periféricas"[47] de países "desenvolvidos" e "em desenvolvimento".

---

46 O espaço - valor representa os locais que se desenvolvem, apresentando condições que permitem melhores desempenhos para pessoas e empresas, agregando novas formas de crescimento e desenvolvimento, principalmente na escala local (MORAES e COSTA, 1996).

47 Regiões periféricas não representam um conceito físico, relacionado à posição no núcleo ou na periferia nem uma medida simples de quantidade de conhecimento que tenha sido adquirida; representa a participação plena para se denotar o grau de engajamento na comunidade (LAVE e WENGER, 1991). As regiões periféricas ficam à margem do processo em países "em desenvolvimento".[1] Já no caso dos países "desenvolvidos",[2] são condicionadas por ficarem fora do eixo na participação de oportunidades (Organização das Nações Unidas – ONU, 2014) (autor, 2015).

Esse olhar para as questões geográficas do local, referem-se às densas transformações no cenário global, obstante uma escala mundial de produção (desenvolvimento de produtos/serviços para o mundo), ocorrendo no local, processos de transformação na escala produtiva. Estabelece-se neste sentido uma realidade empírica em que algumas regiões e locais se desenvolvem e outros não. Entender esse processo através da ótica da Geografia, numa dinâmica de desenvolvimento regional (BACELAR, 2004), caracteriza este livro. Para tal, busca-se analisar o que ocorre no local, a partir de ações que proporcionem desenvolvimento como os aspectos considerados num "sistema de inovação regional/local"[48]. Trata-se de analisar o setor produtivo no espaço geográfico local e regional que requer uma estrutura sistêmica para o seu desenvolvimento; por outro lado, a análise de um sistema de inovação regional/local (bloqueios e possibilidades) caracteriza-se a partir de "atores" locais que atuam de forma singular na sua consolidação.

Assim, deve-se identificar que atores fazem parte desse sistema, quais as atuais condições existentes, que aspectos caracterizam os seus bloqueios e possibilidades, quais os fatos históricos, econômicos e sociais na região, que tipo de inovação ocorre e se há ou não um sistema de inovação na região.

Sistema de inovação e relação com o desenvolvimento local em regiões periféricas:

A construção de um sistema de inovação é ponto basilar para a implantação de uma política de desenvolvimento numa região (FREEMAN e NELSON, 1993) e, em particular, nas regiões periféricas, em países em desenvolvimento e país desenvolvido, mas também constituído de regiões periféricas. O sistema de inovação tem sua efetivação envolvendo três aspectos principais: a) envolvimento do setor produtivo com investimentos em P&D em suas atividades internas; b) viabilização de investimentos pelo setor financeiro privado, com novos modelos de operação em setores inovativos para a empresa privada; c) ampliação da infraestrutura científica, capacitando-a para a absorção de conhecimentos gerados em regiões

48 Conjunto de "atores" composto pela sociedade, governo e empresas, que investem em processos de inovação na realização de pesquisas e no desenvolvimento de um determinado espaço geográfico (LOPES, 2002).

que tenham pesquisas mais avançadas nacional e internacionalmente (FREEMAN e NÉLSON, 1993). A inovação constitui-se de processo cultural com caráter coletivo e de processo cumulativo de conhecimento e aprendizagem, onde atores nas escalas local, regional, nacional e/ou supranacional com características próprias de lugar para lugar (STORPER, 2003). Envolve, portanto, um processo de coordenação, cooperação e parceria com estrutura sistêmica.

Os sistemas de inovação dependem da interação entre os fatores constitutivos (ALBUQUERQUE, 1997) representados por instituições locais e regionais que interajam entre si, na troca e na retroalimentação, através de informações, processos e pesquisas para a efetivação do desenvolvimento local. Considera-se que, para o desenvolvimento do sistema de inovação, a região ou país deve ter capacidade de absorção e aperfeiçoamento de suas instituições e empresas. Assim, desenvolver um sistema informacional (SANTOS, 1994) que proporcione interação e cooperação entre os atores é outro pré-requisito para a sua efetivação.

Construir as bases na educação superior, investir em pesquisa básica e criar setores e empresas estratégicas como *software*, biotecnologia e nichos de tecnologia de ponta são exemplos de elementos tangíveis para a execução e estruturação de um sistema de inovação (STORPER, 2003). Some-se a isto que a revolução da economia está trazendo mudanças significativas no cenário global, com grande ênfase na habilidade de criar, estocar, distribuir e aplicar o conhecimento. Neste sentido, a competitividade, a cooperação, o conhecimento e o aprendizado tornam-se elementos importantes, pois são aplicados à inovação, em função de seus múltiplos aspectos para a geração do desenvolvimento. É neste cenário que as regiões estão envolvidas, sejam periféricas ou não. As regiões, movidas por seus sistemas de inovação, irão possibilitar às pessoas a construção deste ambiente de busca do conhecimento como fator preponderante na sua relação com as questões globais (PORTER, 1998). A configuração do espaço territorial, seja em escala local, regional, nacional e até supranacional, será construída a partir de elementos tangíveis e intangíveis na formação do sistema de inovação, permitindo a mobilidade, abstração, agilidade e flexibilidade como instrumentos reflexivos e de apoio à inovação (STORPER e SCOTT, 2003).

Mas, na verdade, o que é inovação[49] e processo inovativo? Para Schumpeter (1934),

49

a inovação prediz a sistematização de "novas combinações" que permitem um novo "olhar" para o desenvolvimento. Esse novo desenvolvimento virá condensado em função dos atores caracterizados por sua atividade e desempenho quanto ao processo inovativo. Outros autores como Lundvall (1998) enfocam a função dos atores existentes, no surgimento de uma nova forma de fazer, isto é, no processo de mudança.

A Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (Organization for Economic Cooperation and Development - OCDE, 1997) fez um trabalho de pesquisa para definir inovação, chegando a elaborar o Manual de Oslo,[50] utilizando a análise das dimensões de espaço e conteúdo, conforme o tipo de inovação tecnológica estabelecida. Alguns autores veem a inovação como uma "novidade" (Drucker, 1987). Segundo os autores desta lógica, a tipologia espacial considera os fatores de mercado sem se ater apenas às diferenças de escalas geográficas, enquanto a tipologia de conteúdo considera aspectos tangíveis e intangíveis com as diferentes formas de novidades que podem ser ofertadas pelas organizações. Assim, na dimensão espacial, a inovação pode ser nova e representada no mundo, comunidade, setor, mercado, empresa. Já na dimensão de conteúdo, a inovação pode ser nova e representada por tecnologia, linhas de produto, processos, padrões de consumo, usos, habilidades, aprendizado, conhecimento.

A inovação tem várias formas de análise. Tem um caráter de taxonomia (FREEMAN e NELSON, 1993), distinguindo-se em inovações incrementais (pequenas alterações de produtos ou de processos com a melhoria da qualidade e a diminuição dos custos), inovações radicais (transformações estruturais movidas pelas pesquisas de setores de I&D de empresas, governos e universidades), mudanças de sistemas tecnológicos (oriundos das alterações em tecnologia que criam setores novos) e mudanças de paradigmas econômicos (mudanças técnicas que mudam um sistema econômico). Assim, é importante destacar que a inovação

A inovação representa as combinações e a junção do desenvolvimento de aspectos técnicos, mercadológicos (novas combinações comerciais) e organizacionais (nas estruturações de novos negócios) (Schumpeter, 1934).

50 Proposta de Diretrizes para a Coleta e Interpretação de Dados sobre a Inovação Tecnológica (OCDE, 1997).

se consolida por aspectos tangíveis e intangíveis no espaço a que se destina. Por outro lado, ocorre na inovação o processo de difusão,[51] onde há uma comunicação social daquela inovação. As inovações de produto obedecem ao processo do ciclo de vida[52] e, neste sentido, essa relação da inovação se dá dentro dos aspectos de espaço e tempo, efetivados nos processos e nos produtos. Dicken (2011:98) assevera: "In general, in so far as the cycle progresses, the emphasis changes technologies related to the product and process technologies, in particular, ways of minimizing the cost of production. In this regard, the relative importance of labor costs [...] increases. In a manner more generally, different geographic locations are relevant to different stages of the product cycle".

No sentido explanado, a lógica da inovação passa pelos aspectos de espaço e tempo de maneira fundamental no processo de introdução no mercado. À medida que ocorrem as mudanças de tecnologias, tem-se uma redução do custo de produção, influindo no custo do trabalho. Na proporção que existem áreas geográficas distintas, têm-se comportamentos diferentes para os ciclos dos produtos e serviços, criando uma relação específica de identificação na região. A região estabelece, por assim dizer, a sua identidade na perspectiva da técnica espaço-tempo, criando novas formas de agir, como diz Milton Santos:

> A cada lugar geográfico concreto, corresponde em cada momento um conjunto de técnicas e instrumentos de trabalho, resultado de uma combinação específica que também é

51 Difusão da inovação: "processo de expansão na relação tempo-espaço, em um sistema sociogeográfico" (HUBNER, 1996:328).

52 É o processo de desenvolvimento do produto no mercado, constituído pelas fases de desenvolvimento inicial, crescimento, maturidade, declínio e obsolescência (autor, 2015).

historicamente determinada (SANTOS, 2006:35).

As organizações no território, portanto, terão maior ou menor grau de comercialização, à proporção que tenham na inovação um elemento-chave na relação temporal da criação de produtos e serviços condicionados a um processo de difusão. A inovação caracteriza-se por um processo coletivo com graus de complexidade variada, interativo e sistêmico, com vários atores territoriais proporcionando a condição para a captação e criação com a difusão do conhecimento. A inovação base das vantagens competitivas usa a análise sistêmica para entender os aspectos da escala supranacional, nacional, regional e local, onde o território precisa utilizar com mais intensidade as questões condicionadas no conhecimento e na aprendizagem.

Essa análise conceitual leva-nos a uma visão que se configura no espaço geográfico, numa delimitação territorial, com a formação da estrutura de um Sistema de Inovação Territorial, onde os atores locais exercerão seu papel nos mais variados aspectos de importância, dependendo-se dessa interação para o sistema ser mais ou menos exitoso.

Sistema Nacional de Inovação:

O que então vem a ser um Sistema Nacional de Inovação? Os aspectos abordados por um Sistema Nacional de Inovação consolidam-se nas interações dos diversos atores envolvidos, considerando questões de conhecimento, pesquisa, investimento e desenvolvimento num território, uma vez proporcionada ou não uma interação para que as condicionantes locais sejam efetivadas. Outra questão é que, ao entender esses sistemas, os agentes locais terão possibilidade de desenvolver o aprendizado, criando condições competitivas através do conhecimento. O Sistema Nacional de Inovação considera as questões da inovação numa análise dos atores locais e das condições estruturais, tendo como base os fatores determinantes do processo. Sem dúvida, a inovação é um processo interativo de competitividade, mas também de cooperação, conhecimento e aprendizado pelos atores locais numa relação de política socioeconômica evidente. A análise de um eficiente sistema de inovação caracteriza-se pela interação dos atores na relação de conhecimento, informação, aprendizado, todos no interesse de gerar um novo "modus operandi" de aprender e saber

fazer numa escala de conhecimento teórico e tácito, com a interação entre as pessoas principalmente.

Na verdade, a teoria da inovação tem seus registros sistêmicos iniciais nas teorias sistêmicas de List (1983), com o seu trabalho sobre sistemas nacionais de produção e aprendizado, estabelecendo o conceito dos diversos atores nacionais, incluindo os aspectos de educação e treinamento na formação de infraestrutura de redes no transporte de pessoas e produtos. Vale ressaltar que vários outros trabalhos foram desenvolvidos por autores como Dosi (1991), Lundvall (1992), Nélson (1993), Edquist (2001), todos abordando as questões do sistema de inovação.

As interações entre os atores de um Sistema Nacional de Inovação irão se configurar na lógica do interesse, aprendizado e conhecimento, onde se destacam os processos produtivos e do conhecimento através da participação, por exemplo, das indústrias e universidades (Lundvall, 1992) na troca de conhecimento tácito e conceitual, da pesquisa até o lançamento de novos produtos e serviços. Neste sentido, ocorre a interação do processo produtivo na busca de solução e do processo de conhecimento na parte conceitual da pesquisa acadêmica. Desta forma, a interação do processo de conhecimento e do processo produtivo se condicionará aos pressupostos estabelecidos no território como condição primordial para o sucesso de um sistema de inovação a partir de uma ação de difusão.

Freeman (1995) condicionou a visão de um Sistema Nacional de Inovação à interação e relação dos atores territoriais com importância vital na evidência da propagação em novos conhecimentos e tecnologias para a formação de uma rede, permitindo a entrada de novas formas de conhecimento no sistema.

Figura 1 - Sistema Nacional de Inovação.

Fonte: Rede Social para o Compartilhamento Acadêmico – USP, Inovação e Desenvolvimento, 2011.

A visão estrutural de um Sistema Nacional de Inovação constitui-se de elementos que são considerados atores do processo. Ainda segundo Freeman (1995), as relações sistêmicas se desenharam a partir desses atores, onde na relação entre empresas e governo o traço motivador se consolida com o mercado de trabalho e as instituições de apoio a este segmento; já as relações entre governo e instituições de ensino se consolidam através da política de incentivo e financiamento à pesquisa e ao desenvolvimento, com a formação de mão de obra qualificada; e, na relação entre instituições de ensino e empresas, configura-se a busca de pesquisas e ensino para uma formação profissional adequada às necessidades do sistema. Então, o papel dos atores locais, também, se relacionará com outras instituições, formando uma estrutura de base em conhecimento, aprendizado e cooperação. Na atualidade, na consolidação dos processos de interações globais, tem-se nos Sistemas Nacionais de Inovação a visão evidente que fatores políticos, econômicos e sociais se relacionam e permitem um processo competitivo, mas também de cooperação e interação, dados as necessidades específicas das questões do desenvolvimento.

Sistema Regional e Local (territorial) de Inovação:

Ao abordar as diferenças regionais e locais nas questões políticas, sociais e econômicas, vislumbra-se que um quadro assimétrico se configura, levando-se a entender que o sistema de inovação pode e deve ser visto na esfera regional e local. A definição de Sistema Regional de Inovação de Lundvall, 1988: "economias nacionais variam de acordo com o seu sistema produtivo e a sua estrutura institucional, que por sua vez derivam de diferentes experiências históricas, língua e cultura". Sendo assim, o SNI é caracterizado segundo os seguintes elementos (que permitem uma diferenciação entre os SNIs): organização interna das firmas, relações intrafirmas, papel do setor público, arranjo institucional do setor financeiro e intensidade de P&D e organização de P&D. Estabelecer a compreensão e o desenvolvimento dos Sistemas Regionais de Inovação (SRIs) e dos Sistemas Locais de Inovação (SLIs) irá permitir a elaboração de estratégias de desenvolvimento condicionadas aos "policy-markers". Assim, ao longo dos anos, autores como Lundvall (1988), Santos (2000), Porter (1998) e Freeman (1995) têm colocado à baila essas relações de estudo sobre estes sistemas de inovação.

Os estudos dos Sistemas Regionais de Inovação (SRIs) e dos Sistemas Locais de Inovação (SLIs) fazem a sua base analítica considerando a abordagem no desenvolvimento e na competitividade, mas também em aspectos sociais e culturais, entre outros, na perspectiva de um modelo de inovação com base territorial, onde aspectos como cooperação, interação e conhecimento entre os atores locais que possuem traços comuns, mas com especificidade de considerações distintas, conforme a região e a localidade. O Sistema Regional de Inovação (SRI) e o Sistema Local de Inovação (SLI) criam também a abordagem da questão da aprendizagem – "learning region"; a região e a localidade tornam-se mais competitivas, uma vez que permitirão que o aprendizado e o conhecimento sejam efetivados numa escala territorial, onde governo, empresas, instituições e pessoas terão a oportunidade, entre outros aspectos, de aprender e aprender-fazer, uma vez que são mais operativas. Então o SRI e o SLI são processos fundamentais na elaboração de estratégias e políticas de inovação, uma vez que apresentam características de difusão do conhecimento e da aprendizagem, estabelecendo um sentido inovador para o território.

Nesse sentido, o aprendizado é o instrumento de processo no Sistema Regional de Inovação e no Sistema Local de Inovação, pois cria o "ambiente inovador" (Aydalot, 1986), cuja teoria enfatiza o processo de transformação hierárquica através da tecnologia e do

território na geração da inovação. O aprendizado torna-se o elemento vital, a partir do relacionamento onde as empresas e as organizações formam alianças estratégicas, configurando a inovação como fruto dessas relações territoriais. Haverá um processo sinergético de conhecimento e aprendizado, vindo a caracterizar o entendimento de regiões que desenvolvem e regiões que não desenvolvem. Obviamente outros aspectos também corroboram para este quadro situacional das regiões e localidades. Esse aprendizado terá a sua efetivação nas relações de cooperação e interação dos atores territoriais, como processo da geração do "saber-fazer" nas relações de interdependência, complementaridade e indivisibilidade, gerando a capacidade de inovação.

A lógica da perspectiva local e regional de um sistema de inovação configura-se na dinâmica das especificidades dos processos territoriais e nas políticas para os processos que promovem a inovação territorial, segundo Storper(1997), que caracteriza sobre as variadas dinâmicas tecnológicas e organizacionais no território. A dinâmica do processo de inovação se implanta quanto ao sistema, quando os atores regionais e/ou locais contribuírem para a criação e o desenvolvimento do conhecimento, partilhando as conotações econômicas necessárias e fazendo com que comece a se configurar um território de inovação. Assim, as especificidades regionais e locais envolvendo políticas e estratégias de inovação com governo, empresas, instituições de pesquisas e pessoas possibilitam uma redução das assimetrias, promovendo a competitividade, mas também o aprendizado, a cooperação e o conhecimento.

A região e o local (território), ao terem um sistema de inovação estruturado, condicionam as ferramentas necessárias à criação, captação e difusão do conhecimento, tendo instrumentos que os diferenciaram nas questões da sustentabilidade e competitividade territorial. Esse processo de produção do conhecimento e do aprendizado construirá possibilidades de vantagens competitivas diferenciadas, permitindo ao território uma nova configuração estrutural baseada em aspectos sociais, culturais, econômicos e políticos. Internamente o território terá condições de desenvolver processos de conhecimento e aprendizado, utilizando as sinergias na dinâmica de explorar as potencialidades e competências locais, o que produzirá um ganho diferenciado nos aspectos inovativos. Neste sentido, a identificação dos atores que iram participar do SRI (Sistema Regional de Inovação) e do SLI (Sistema Local de Inovação) deve ser concernente aos critérios de atuação e

importância nas perspectivas de atuação nas áreas de conhecimento, aprendizagem e competitividade, a fim de que se estabeleça a especificidade regional e/ou local territorial.

O autor Michael Porter, na sua teoria de inovação e produtividade regional, considera que as chamadas "instituições para a colaboração" são constituídas por "redes formais e informais que facilitam o intercâmbio de informação e tecnologia e fomentam vários tipos de coordenação e colaboração local, que melhoram o ambiente de negócio da economia como um todo ou em um *cluster*"[53] (PORTER, 2001:38). Porter divide a escala regional do *cluster* em atores formados por aspectos gerais e específicos. Os aspectos gerais são formados pelo setor privado, constituído por associações de profissionais, câmaras de comércio; no setor público, são constituídos pelas agências de desenvolvimento econômico; e no setor público-privado, são constituídos pelos conselhos de assessoramento e de competitividade, além das redes informais, constituídas pelas redes de escolas e pelas redes religiosas. Nos aspectos específicos, em conformidade com cada tipo de *cluster,* têm-se as associações e sociedades de grupos de profissionais especializados, os grupos de alunos e ex-alunos de instituições, as incubadoras e as associações de indústrias. Há um processo na escala territorial que através do relacionamento das empresas (ocorrendo de forma diversa) permite a troca de informações e o conhecimento tecnológico, fazendo com que ocorra no ambiente econômico – político – social uma formação com estruturação e consolidação.

Figura 2 - Modelo de Sistema de Inovação Territorial.

53

Clusters – "Agrupamento de indústrias competitivas, entendidas bem-sucedidas, que estão ligadas, geralmente, por relações verticais (comprador/vendedor) ou horizontais (clientes, tecnologia, canais comuns tc)" (PORTER, 1989:189).

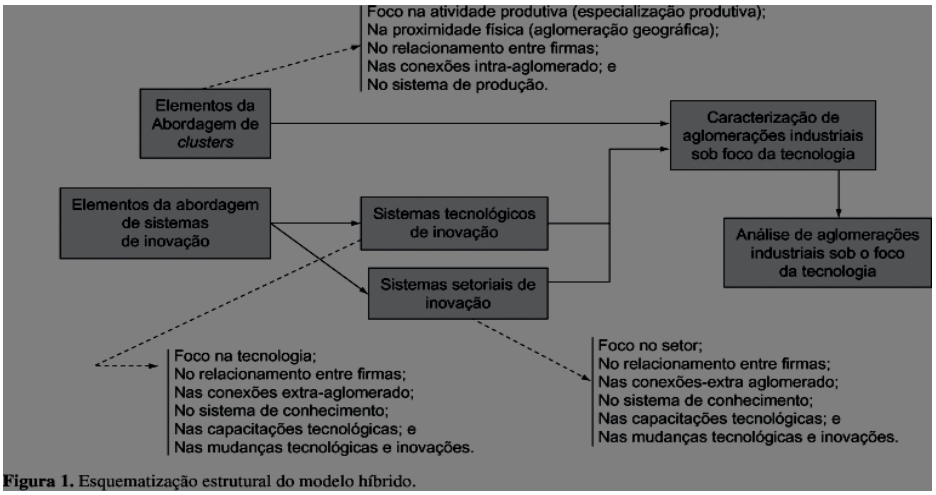


Figura 1. Esquematização estrutural do modelo híbrido.

Fonte: Revista Scielo, 2004 – Sistema de Produção Setorial e Tecnológico, Freeman (1995), Carlsson (1995).

Condicionam-se o Sistema Regional de Inovação e o Sistema de Inovação Local na análise dos chamados sistemas "sociotécnicos", iniciados na Inglaterra através do Tavistock Institute of Human Relation, 1950, que abordava as relações entre as indústrias inglesas e as comunidades locais, considerando os aspectos de conflitos existentes. Esse sistema baseia-se em aspectos técnicos e sociais. A lógica central é humanizar as relações de trabalho, onde a relação do trabalho será caracterizada pelas relações humanas dos processos produtivos. Assim, os grupos sociais constituídos no território exercem importância singular nas relações de aprendizado e conhecimento, uma vez que participam do processo das organizações e empresas, trocando experiências, conhecimentos e informação.

Outros elementos e fatores irão condicionarem o sistema de inovação numa escala nacional, regional e/ou local, caracterizados pela densidade da eficácia, da política de inovação (quanto à análise coletiva e dos aspectos sociais) das instituições nas funções inovativas, nas espacializações (proximidade geográfica de Kevin Morgan) e na delimitação do espaço considerado. Todos estão relacionados a processos, onde o conhecimento, o aprendizado, a cooperação e a interação são fatores vinculativos ou não para que haja uma formatação singular em um sistema de inovação. O sistema de inovação regional e/ou local tem dimensões assimétricas entre as regiões central e periférica, o que provoca diferentes resultados em sua eficácia por região; por sua vez, as pesquisas e o desenvolvimento de processos técnicos acompanharam as condições existentes na escala regional e/ou local, em

conformidade com a disseminação do conhecimento e do aprendizado, sendo evidenciados de acordo com as especificidades na ação tecnológica desenvolvida (LUNDVALL, 1992). Os aspectos territoriais apresentam interações entre si que permitem uma densidade de conhecimento, cooperação e integração de forma singular. Esses processos interativos irão se configurar em situações específicas na base territorial e farão um papel de mistura e congregação de interesses, mas também apresentarão as especificidades de cada realidade territorial, passando a ser fundamentais na configuração do sistema. Os sistemas de inovação (nacional, regional e/ou local) apresentam questões de natureza qualitativa, com visão de resultados e com interações daquilo que Lundvall (1992) condiciona como aprendizado e interação na lógica territorial em escala. Ocorre entre as organizações – interações no processo de aprendizado que normalmente têm as bases para o desenvolvimento das inovações; entre as organizações e as instituições – interações onde as organizações são fortemente influenciadas e moldadas pelas instituições, tendo um conjunto de regras preestabelecidas num ambiente institucional; entre as instituições – interações onde há apoio mútuo (pode existir contradição e até conflito) (LUNDVALL, 2002). Essa análise se configura nas questões do desenvolvimento das pessoas numa dinâmica entre o conhecimento e o aprendizado local.

O ambiente afeito à construção de um Sistema Regional de Inovação e de um Sistema Local de Inovação, em escala territorial, passa por relações entre empresas, novos conhecimentos, difusão da inovação, universidades, instituições de pesquisas, transferência de tecnologia,[54] especificadas nas atividades desenvolvidas e estruturadas na região e/ou na

54

Transferência de tecnologia - "É o processo de repasse do conhecimento técnico e/ou científico através de Contrato de Cessão (titularidade do direito de propriedade intelectual), Contrato de Licenciamento (uso do direito de propriedade intelectual de forma exclusiva ou não), Contrato de Transferência (fornecimento de informações não amparadas por direito de propriedade intelectual) (INSTITUTO NACIONAL DE PROPRIEDADE INDUSTRIAL, Brasil, 2014).

localidade, como forma de sustentação e geração de uma cultura, num ambiente propício à inovação. Neste sentido, formam-se as bases estruturais do SRI e do SLI. Há de se entender que um Sistema de Inovação Territorial terá aspectos socioeconômicos e culturais que interagem em grande variedade de escala, em conformidade com a sua relação e a construção de acordo com a importância da localidade (entendida neste estudo como o território) no aspecto político e socioeconômico regional, nacional ou até supranacional.

Importância do território para o sistema de inovação:

A importância singular do território[55] na consecução de um sistema de inovação é basilar, norteada que é pela relação de atores. No território ocorre a correção de poder (essa relação de poder acontece em função de interesses e forças específicas nas relações políticas – sociais – econômicas ali configuradas, onde a intencionalidade dos agentes políticos levará ou não à construção de um ambiente favorável à inovação), onde os atores de um sistema de inovação irão exercerem a sua influência e esforço, na busca de seus interesses e realizações, que necessariamente os levam a ter que ter relações entre si, buscando seus respectivos objetivos. É nesse diapasão que o território exercerá através dos seus atores a formação ou não de um sistema de inovação eficaz e eficiente.

Para Storper (2004), os recursos existentes nos territórios de natureza tangível ou intangível condicionam as relações econômicas realizadas especificamente. E "esses recursos podem variar desde especificidades de ativos disponíveis a um determinado lugar até a ativos disponíveis apenas no contexto de certas relações inter - organizacionais ou empresa - mercado que envolve necessariamente proximidade geográfica, ou onde relações de

55 O território é definido como "um espaço onde se projetou um trabalho, seja energia e informação, e que por consequência revela relações marcadas pelo poder" (RAFFESTIN, 1993:270).

proximidade são marcadamente mais eficientes que outras formas de geração delas como um conjunto de especificidades" (STORPER, 2004:272). Nota-se que o território terá a sua base de construção do seu sistema de inovação vinculada, especificamente nas relações dos atores, onde características como aprendizado, conhecimento, cooperação e interação são fatores intangíveis definidores de possibilidades de novos formatos configurados. Por outro lado, fatores tangíveis como proximidade geográfica (MORGAN, 2004) com as estruturas organizacionais, produtos e serviços são objetos vitalizantes, num contexto de definição para a formação de um sistema de inovação estruturado. Porter (1998), em sua análise sobre a inovação, assevera uma importância singular para três pontos básicos: o território, a organização e a tecnologia.

Figura 3 - Tecnology, organization and territory.

Geography of firms and production
Geography of innovation systems
Economic spaces / Technological spaces
Fonte: The Regional Word - Territorial Development in a Global Economy, 1997.

O território, a tecnologia e a organização, conforme enuncia Storper (1997), caracterizam-se por relações envolvendo aspectos da inovação, aspectos econômicos e aspectos produtivos, configurados por elementos de transações de entradas e saídas, flexibilidade tecnológica para a inovação e criação de sistemas de inovação. Obviamente as relações de poder se caracterizam de forma específica, em conformidade com o aspecto local para a formação de um Sistema Inovação Territorial condensado por relações entre os atores locais, num espaço geográfico definido, com várias escalas nas suas relações, seja local, regional, nacional e até supranacional. Constituem-se de aspectos produtivos e de difusão e inovação, tendo um processo de forte interação entre os atores, bem como apropriação de uma singular posição de negociação, onde haverá a inferência de interesses específicos.

O Sistema Territorial de Inovação (Regional ou Local) apresenta uma forte capacidade inovativa, em função de seus processos de interação que se constituem pela busca

de relações de interesses recíprocos, especificados por elementos de conhecimento, aprendizado e cooperação entre os seus atores, produzindo no território condições para inovar. A que proporção se intensificam e se qualificam tais ações no território para que se tenha uma efetiva mudança positiva na relação de seus atores gerando inovação?

No Sistema Regional de Inovação, a sua estruturação se consolida na relação da rede de contatos dos atores, na efetivação dos recursos existentes e nos aspectos da especificidade do traço cultural e social consolidado. Neste sentido, a formação do Sistema Territorial de Inovação (escala local) terá traços de formação oriundos deste, especificados pela formação de novas lógicas de inovação inseridas no território a partir de componentes de recursos financeiros, humanos, intelectuais, sociais, culturais, aspectos estes fundamentais no processo de relacionamento do sistema e na construção das inter-relações sistêmicas.

Porter (2001) especifica um modelo regional do ambiente de inovação, definindo-o a partir de entradas, constituído dos fatores de recursos, redes e cultura (ambiente de inovação). Após se ter essa relação entre os atores da região (território), há as saídas formadas por aspectos de inovação, produtividade e prosperidade. Esses recursos de entrada são caracterizados por aspectos físicos e humanos; nas redes, caracterizam as conexões que geram o movimento de entrada (trabalho de interação) e saída (resultado) de recursos no território; e, no aspecto da cultura, especificam-se pelas estratégias e pelo plano de ações delineadas. Esse processo interativo condiciona a troca de conhecimento, aprendizado, cooperação, tecnologia e consequentemente inovação. Isto proporcionará um aumento da sua produtividade, vindo a gerar prosperidade.

Por outro lado, Porter, 2001, considera fatores de saídas (resultados) como consequências da inovação diante dos vários processos estabelecidos, que criarão a vantagem competitiva para as organizações, levando em conta a possibilidade de redução do custo e de aumento do lucro motivado pela criação inovativa; também melhorará a produtividade especificada como saída nos pontos da melhoria do nível salarial e aumentará o retorno para os investidores. Isto ocorrerá a partir do fato que a inovação exige melhor qualificação e, consequentemente, tende a ser mais produtiva. Na questão da prosperidade, haverá melhoria do padrão de vida das pessoas, movidas por mais ganhos e aprendizados, elevando o nível de renda da região. Porter (1998) referencia que a ação dos "clusters" será envolvida por três grandes formas competitivas: aumento da produtividade das empresas na região considerada,

condução de uma direção no ritmo da inovação e formação de novos negócios. Obviamente essas vinculações competitivas numa escala territorial afetarão os aspectos produtivos, gerados por uma nova dinâmica nas questões de produzir conhecimentos, produtos e serviços, com uma nova consciência dos aspectos inovativos na população local e obviamente no dinamismo da questão empreendedora como forma de novos processos de desenvolvimento. O território "per si" não responde sem o incremento dos atores, num processo contínuo de relacionamento, onde os fatores humanos, financeiros, infraestruturais, científicos, produtivos, competitivos e cooperativos, quando trabalhados em um sistema, geram as demandas de atratividade, permitindo o crescimento local.

Por sua vez, o sistema de inovação apresenta um grau de maturidade em função do seu desenvolvimento, configurado por Albuquerque (1996/1997), numa escala nacional, sendo constituído por sistema maduro (apresenta excelentes condições de desenvolvimento, do ponto de vista do conhecimento, inovação, tecnologia – países desenvolvidos); sistema de inovação em países "catching - up" (caracteriza-se por absorver as inovações desenvolvidas por países de ponta, fazendo o processo de difusão da inovação – países em desenvolvimento); sistema de inovação "não maduro" ("imaturo") (apresenta estrutura inovativa em desenvolvimento, com pouco uso tecnológico); e sistema inexistente (países que não têm nenhuma estrutura de inovação). Tais aspectos diferenciam os territórios na relevância do sistema adotado, seja numa escala nacional, regional e/ou local, uma vez que possibilitarão novas condições de geração do conhecimento, aprendizado e perspectiva de desenvolvimento. Ainda na lógica territorial, haverá processos competitivos importantes relacionando os atores locais (ocorrem pela busca da inovação constante), numa relação capaz de gerar externalidades produtivas e tecnológicas (PORTER, 1998) configuradas por setores específicos da economia local, quando da aplicação das atividades de conhecimento e aprendizado. Isto produzirá a sinalização de vantagens decisivas na consolidação de novas oportunidades, obviamente caracterizadas pelas especificidades e diferenças locais, conforme, os investimentos realizados. Essas diferenças de atratividade do território provocam efeitos desiguais, que Harvey (2000) chama de "regiões geográficas desiguais", gerando, num contexto regional, efeitos locais de desigualdades de condicionantes do desenvolvimento.

Considerações Finais:

Desta forma efetiva, mesmo em regiões desenvolvidas haverá uma formação periférica com diferenças de oportunidades e possibilidades para o crescimento local. Nos países em desenvolvimento, esse processo torna-se ainda mais excludente, caracterizado por uma forte concentração de desenvolvimento em áreas preestabelecidas ("escolhidas") e em áreas completamente esquecidas ou abandonadas, com pouca ou nenhuma oportunidade de se desenvolverem.

Entender a lógica dos territórios considerados periféricos, seja em região desenvolvida ou não, torna-se sobremaneira necessário quando se trata das questões relativas a um sistema de inovação, uma vez que os atores existentes terão que ter possivelmente um processo de interação e cooperação ainda mais eficiente para a busca do êxito das questões da inovação. Neste sentido, o sistema de inovação, na escala local, configura-se numa lógica social (políticas sociais de educação, saúde, saneamento, tecnologia, ética, entre outras) de grande importância. Diante disso, serão consideradas no desenvolvimento local o principal instrumento de "matéria-prima" (pessoas) para fazer funcionar o sistema.

Referências Bibliográficas.

ALBUQUERQUE, E. Sistema Nacional de Inovação no Brasil: uma análise introdutória a partir de dados disponíveis sobre a ciência e a tecnologia. Revista de Economia Política, v. 16, nº3 (63), julho-setembro, 1996.

_____ . 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, 1997.

AYDALOT, P. Milieuxs Innovateurs en Europa. GREMI. Paris, 1986.

BACELAR, Tânia. Programa Nacional de Desenvolvimento Regional. Brasília, 2004.

_____. Política Nacional de Desenvolvimento Regional: uma proposta de discussão, 2004.

COOKE, P., Origins of the Concept,in Braczyk et al (ed), Regional Innovation System, Ucl Press. London, 1998 pp. 2-25.

CORREIA, Ericê Bezerra. _____ . Revista de Geografia da UFPE. Inovação

tecnológica com a relação espaço/tempo na cidade de Campina Grande-PB. v.3, nº 3, 2006.

_____ . Livro de Geografia Econômica: inovação e periferia. Qual a relação no desenvolvimento local. Editora Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, 2012.

DICKEN, Peter. Global shift: mapping the changing contours of the world economy. Nova Iorque: The Guilford Press, 2011. 606 p.

DOSI, Giovanni. Perspectives on evolutionary theory. Science and Public Policy. 18(6):353-61, dezembro, 1991.

_____ . Technical Change and Industrial Transformation – The Teory and an Application to the Semiconductor Industry. Londres: Macmillan, 1984.

DOSI, G. & FREEMAN, C. The Diversity of Development Patterns: on the processes of catching-up, forging ahead, and falling behind. Varena, Congresso da International Economic Association, 1-3 de outubro, 1992.

DOSI, G., TEECE, D. & WINTER, S. Towards a theory of corporate coherence: preliminary remarks". In: DOSI et al. (eds.). Technology and Enterprise in a Historical Perspective. Oxford, Oxford University Press, 1992.

DRUCKER, Peter Ferdinand. Inovação e espírito empreendedor. Editora Pioneira, 1987.

EDQUIST, Charles. The Systems of Innovation Approach and Innovation Policy: An account of the state of the art. Trabalho apresentado à DRUID Conference, Aalborg, 12 a 15 de junho, de 2001.

FREEMAN, C. The economics of hope. London, Pinter, 1998.

FREEMAN, C; NELSON, C. The economics of hope. London, Pinter, 1993.

FURTADO, Celso. O Mito do Desenvolvimento Econômico. Rio de Janeiro. Paz e Terra, 1974.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

HARVEY, D. Space of Hope. Edinburgh University Press, Edinburgh, 2000.

INSTITUTE TRAVITOCK OF HUMAN RELATION, 1950.

LAVE, J. e WENGER, E. Situated learning: legitimate peripheral participation. New York: Cambridge University Press, 1991.

_____ . Communities of practice: learning, meaning and identity. Nova Iorque: Cambridge University Press, 1998.

LAZARATON, A. A conversation analytic of sctruture and interaction in the language

interview. University of California, at Los Angeles, 1997.

LEITE, E. O Fenômeno do Empreendedorismo. São Paulo: Saraiva. 2012.

LIST, Friedrich. Sistema Nacional de Economia Política. São Paulo: Abril Cultural, 1983.

LUNDVALL, B. (ed.). National systems of innovation: towards a theory of innovation and interactive learning, London: Pinter, 1992.

_____ . Innovation as Interactive Process: from user – producer Interaction to the National System of Innovation, Nova York, Columbia University, 1988.

_____ . Product Innovation and User-Producer Interaction. [S.l.]: Aalborg University Press, 1985. 39 p. (Industrial Development Research Series No.31).

MORAES, A. C. R; COSTA, W. M. A geografia e o processo de valorização do espaço. In: SANTOS, M. (org.). Novos rumos da geografia brasileira. Editora Hucitec, 1996.

MORGAN, Kevin. The Exaggerated Death of Geography: Learning, Proximity and Territorial Innovation Systems. Journal of Economic Geography, 4, 3-21, 2004.

ORGANIZATION FOR ECONOMIC COOPERATION AND DEVELOPMENT - OCDE, 1997, 2002, 2005.

PORTER, Michael. A Vantagem Competitiva das Nações. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1989.

_____. Clusters of innovation initiative: San Diego. Council on Competitiveness, mai. 2001.

_____. Clusters and the New Economics of Competition. Harvard Business Review, nov.-dez. 1998.

SÁ, Alcindo de. Tese de Doutorado. São Paulo, FFLCH - USP, 1998.

_____. Programa de Pós-Graduação em Geografia – Mestrado e Doutorado. PPGG. Aula Expositiva, UFPE, 2006.

SANTOS, Milton. Pensando o Espaço do Homem. Ed. Terra Livre, 1982.

_____. A revolução tecnológica e o território: realidades e perspectivas. Terra Livre, 1992.

_____. Técnica, espaço, tempo: globalização e meio técnico-científico-informacional. São Paulo: Hucitec, 1994.

_____. A Natureza do Espaço. Técnica e Tempo, Razão e Emoção. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2006.258p e Editora Nobel, 1996.

_____. Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal. São Paulo: Record, 2000.

SCHUMPETER, J. A Teoria do Desenvolvimento Econômico. São Paulo: Abril, 1982.

_____. The Theory of Economic Development. Oxford. Oxford University Press, 1934.

STORPER, M. The regional world: territorial development in a global economy. Nova Iorque: The Guilford Press, 1997.

_____. Territories, Flows, and Hierarchies in the Global Economy. In: Barner, Trevor J.; Peck, Jamie; Sheppard, Eric; Tickell, Adam (Ed.). Reading Economic Geography. [S.l.]: Blackwell Publishing, 2004. p. 271-289.

STORPER. M, SCOTT.A. Regions, Globalization, Development. Co-authored with Allen Scot, Regional Studies, 2003.

PROBLEMÁTICA AMBIENTAL EN TÉRMINOS DE TURISMO Y SUSTENTABILIDAD CASO: SAN MIGUEL ALMAYA

Trabajo concluido

AUTORES:

[1]M.A.R.D.T.y.T.A Rebeca Osorio González rosoriog@hotmail.com

[2]M. en C y T.E. Gloria Georgina Icaza Castro gloriaicaza2003@yahoo.com.mx

[3]M.A.R.D.T.y.T.A Irais González Domínguez iraisiya@yahoo.com.mx

[1] Centro Universitario UAEM Temascaltepec Facultad de Turismo y Gastronomía UAEM

[1,2 y3] Profesores Investigadores de la Universidad Autónoma del Estado de México.

[1, 2, y 3] Integrantes del Cuerpo Académico: Competitividad y sustentabilidad de las organizaciones turísticas y gastronómicas de la Facultad de Turismo y Gastronomía

Resumen

Se presenta un estudio para analizar la problemática ambiental que se ha generado en San Miguel Almaya (SMA), en términos de turismo y sustentabilidad. Donde se busca responder ¿en qué consiste esta problemática ambiental?, ¿cuáles son los elementos que han generado esta problemática y de que forma la teoría de la sustentabilidad da evidencia de tal degradación ambiental?

Los impactos colaterales ocasionados por la actividad turística y las malas decisiones de sus autoridades, según indagaciones, mostraron la existencia de un proceso de degradación de los recursos naturales y de manera específica, erosión del suelo, contaminación por residuos sólidos; contaminación del agua, deforestación y desazolvé, muerte de vida acuática, aparición del lirio etcétera. Dichos efectos hoy se ven reflejados en la laguna, principal atractivo turístico de SMA y sus alrededores. A la par también es evidente el deterioro de sus recursos culturales como la piedra escrita y la pérdida de costumbres y tradiciones en la

localidad.

A la luz de dichos planteamientos, esta investigación presenta un trabajo analítico, basado en el sustento teórico de la sustentabilidad, en una comunidad del municipio de Capulhuac, donde la actividad turística y la sustentabilidad son aspectos que empiezan a cobrar relevancia en la vida actual de sus pobladores.

Palabras clave: Sustentabilidad, turismo, recursos naturales y culturales, problemática ambiental y San Miguel Almaya

Abstract

A study is presented to analyze the environmental problems that has been generated in San Miguel Almaya (SMA), in terms of tourism and sustainability. Which seeks to respond to what is this environmental problem? what are the elements that have created this problem and that is the theory of sustainability gives evidence of such environmental degradation are?

Side impacts caused by tourism and the bad decisions of its authorities, according to investigations showed the existence of a process of degradation of natural resources and specifically, soil erosion, pollution from solid waste; water pollution, deforestation and dredging, death of aquatic life, appearance lily etc. These effects are reflected today in the lagoon, the main attraction of SMA and its surroundings. At the same time it is also evident deterioration of their cultural resources such as stone written and the loss of customs and traditions in the locality.

In light of these approaches, this research presents an analytical work based on the theoretical basis of sustainability in a community in the municipality of Capulhuac where tourism and sustainability are aspects that are beginning to become relevant in the present life of its inhabitants

Keywords: Sustainability, tourism, natural and cultural resources, environmental issues and San Miguel Almaya

Introducción

El rápido crecimiento de las corrientes turísticas en las últimas décadas continuará hasta llegar a ser la actividad comercial más importante del planeta, con un número de transacciones mayor que el de la industria automotriz y la del petróleo. Esto supone, por lo pronto, una creciente presión para los espacios naturales de uso turístico, debido entre otros aspectos, a que se han desarrollado prácticas contrarias a las tendencias de corte turístico-ambiental que privilegian el uso racional de los recursos y la implementación de medidas y lineamientos con un enfoque sustentable.

Y es que como menciona Hernández y Waldo (2002) el turismo sustentable es una alternativa viable para procurar el desarrollo social de las comunidades y la protección tanto del medio natural como cultural, siempre y cuando se apliquen y adopten los principios de este tipo de turismo como son: proporcionar experiencias de calidad a los visitantes mediante un trato personalizado con servicios altamente calificados que se conjunten en un ambiente con atractivos turísticos óptimos; promover el desarrollo de la riqueza natural y cultural de cada región; difundir las ventajas y oportunidades que la actividad turística brinda a la economía y al ambiente, así como mejorar el nivel de vida de las comunidades receptoras, creando fuentes de trabajo para la población, a la vez de contribuir en el desarrollo de servicios paralelos que se conjunten para ofrecer una mejor atención al turista.

En este sentido los pilares de la sustentabilidad: económico, político y social cobran especial relevancia, donde el pilar económico en la industria turística busca generar estructuras productivas que proporcionarán los bienes y servicios necesarios a la sociedad, garantizando el empleo y un trabajo con sentido (Lele, 1991:607-621 y Lawrence, 1997: 23-42). Sin embargo, la participación en la economía no debe contemplar sólo estos aspectos, ya que es más amplia la oportunidad de actuar en beneficio de la comunidad, incluido el apoyo a sus habitantes en la creación de sus propias empresas o fomentando la participación activa en las ya creadas.

El pilar social resulta ser quizá, el más olvidado de la sustentabilidad turística, cuando su importancia debería estar al mismo nivel que los otros, con el propósito de avanzar hacia el equilibrio y procurar la sustentabilidad, que no sólo abarca a la población local; también al propio turista, desde el momento en que interactúa con ésta (Pérez, 2004:53). En tal marco social, la comunidad local debe participar activamente en el desarrollo de la actividad y es

ella, la que se debe beneficiar en mayor proporción, porque son sus terrenos y sus recursos, ya sea naturales o culturales, los que están siendo utilizados por el turismo; además es la que mejor conoce el ambiente, en el que ha vivido en armonía generación tras generación.

En el último pilar Blasco en su documento "Introducción al Turismo sostenible de las Jornadas sobre Turismo Sostenible en Aragón" expone que el pilar ambiental supone dar un uso óptimo a los recursos ambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica (Blasco, 2005:4).Puesto que son los recursos, los que representan la materia prima de la actividad turística, pero no sólo se debe tomar en cuenta esta premisa, sino también la idea del que el planeta tierra y sus ecosistemas forman nuestro hogar y con base en ello, se debe tomar conciencia de lo vital que es cuidar, preservar y mantener los recursos de nuestro entorno.

Onaindia (2007), Armas (2008) y Dussel (2004), coinciden en que existe una sustentabilidad ecológica, económica y social de manera individual; sin embargo estos elementos no deben concebirse por separado al abordar una concepción tan amplia tendiente a la sustentabilidad turística, que debe contemplar estos tres elementos.

Sin embargo, en términos generales la actividad turística y los diversos actores que toman parte de ella, no han respetado tales lineamientos; por el contrario, han propiciado o, en su caso, generado alteraciones y degradaciones en el ambiente entendido en un sentido amplio, que si bien incluye los distintos elementos del entorno natural, también incorpora aspectos culturales (Serrano, 2006). Dicho uso inadecuado obstaculiza el desarrollo integral y sostenido de la población, a la vez de afectar aquellos recursos sean naturales o culturales, en los que se basa la oferta turística.

En tal sentido, destacan las aportaciones de Cruz (2008 y 2002), Sánchez y Díaz (2004) y Serrano (2006) que desde el campo del turismo y la planeación han abordado estos aspectos a partir del análisis del contexto económico, natural y social de San Miguel Almaya, una pequeña comunidad perteneciente al municipio de Capulhuac, Estado de México, que cuenta con una incipiente actividad turística, pese a lo cual, ya empieza a mostrar signos de deterioro, especialmente en la laguna (principal atractivo natural de la localidad).

El turismo ha sido reconocido por estas investigadoras como un fenómeno mediante el cual, se generan transformaciones en diferentes ámbitos, principalmente económicos,

sociales, naturales y culturales; al mismo tiempo ponen de manifiesto sus riesgos, debido a que el principal objetivo de sus autoridades, es obtener ganancias económicas, sin tomar en cuenta los daños que no se observan a simple vista, pero que con el paso del tiempo generarán afectaciones a largo plazo.

De acuerdo con lo anterior y corroborado con el trabajo de campo que se realizó en la comunidad de San Miguel Almaya por más de un año, los impactos colaterales ocasionados por la actividad turística y las malas decisiones de sus autoridades, según indagaciones, mostraron la existencia de un proceso de degradación de los recursos y de manera específica, erosión del suelo, contaminación por residuos sólidos; contaminación del agua, deforestación y desazolvé, muerte de vida acuática, aparición del lirio etcétera. Dichos efectos hoy se ven reflejados en la laguna y sus alrededores. A la par también es evidente el deterioro de sus recursos culturales como la piedra escrita y la pérdida de costumbres y tradiciones en la localidad.

A pesar de esa serie de problemas expuestos y confirmados con el trabajo empírico, realizado en San Miguel Almaya, el turismo sustentable es una alternativa para avanzar hacia el equilibrio entre dicha actividad y el ambiente: entendido como los recursos naturales, culturales y la comunidad receptora, al promover la participación activa de ésta y del gobierno, en términos administrativos, de conservación y de cuidado al ambiente.

Asimismo a partir de la realidad que se presenta en San Miguel Almaya se pueden visualizar al menos dos situaciones: una tiene que ver con la conservación de sus recursos para aprovecharlos de una manera sustentable, y otra con las acciones que se están llevando a cabo para continuar fomentando el turismo, pero que son contradictorias con respecto a los principios de la sustentabilidad.

Metodología

Se utilizó el método de trabajo clínico, el cual proporcionó elementos para emitir un diagnóstico del estado en el cual se encuentra San Miguel Almaya, en aspectos como turismo, sustentabilidad y participación de los diferentes actores en la actividad turística, etcétera (Lorenzano, s/a).

Asimismo la investigación se llevó a cabo en dos etapas simultáneas: la revisión documental, mediante el análisis de bibliografía obtenida del Centro de Investigación y

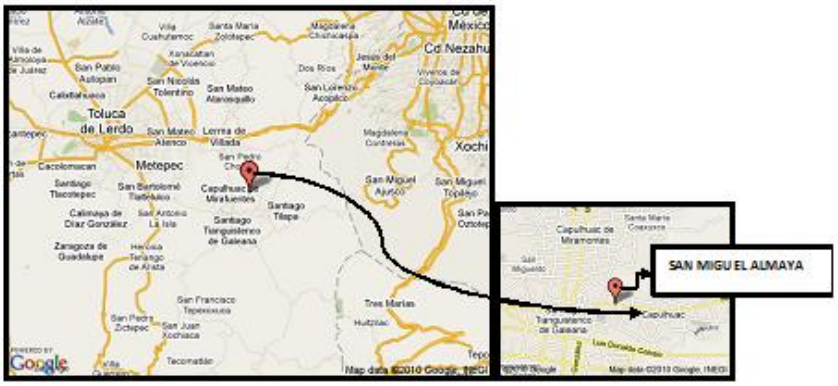
Docencia Económicas (CIDE), las facultades de Ciencias Políticas y Sociales; de Economía, de Geografía, de Planeación Urbana y Regional, de Turismo y Gastronomía de la Universidad Autónoma del Estado de México; El Colegio Mexiquense y el Instituto de Investigaciones José María Luis Mora. Diversos datos también se obtuvieron de documentos oficiales de la Secretaría de Turismo del Estado de México, del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) y del gobierno municipal de Capulhuac.

La otra etapa correspondió a la fase empírica, puesto que cuando se realizó el trabajo de campo directamente en la comunidad, se hicieron entrevistas a profundidad con diversos actores clave que estuvieron vinculados con el turismo; a la par también se identificó cómo se han conformado las relaciones entre ellos y la manera en que sus decisiones están orientando la actividad turística en la comunidad.

Desarrollo del tema

Problemática asociada al turismo

San Miguel Almaya



Fuente: Elaboración propia con base en Mapa San Miguel Almaya[56]

[56] En línea: http://mexico.pueblosamerica.com/mapas/san-miguel-almaya

La comunidad de San Miguel Almaya se encuentra situada en las faldas de un cerro llamado Quilotzin, se ubica a 3 km del municipio de Capulhuac, colinda al norte con el municipio de Ocoyoacac y al este y al sur con Santiago Tianguistenco. Posee una extensión de 654 hectáreas.

a) Recursos culturales

Los recursos tanto naturales como culturales de San Miguel Almaya son afectados por el desarrollo de la actividad turística. En el caso de los recursos culturales, están sufriendo un deterioro significativo, como es el caso de la festividad del 29 de Septiembre, donde se ha observado que la vestimenta original de la danza de los arrieros ha sido modificada con el transcurso del tiempo; antes se vestían totalmente de blanco con ropa de manta y ahora, en algunos casos sólo usan camisa blanca con pantalón de mezclilla. Este cambio se ha presentado debido a que los habitantes de la comunidad han cambiado su vestimenta original para copiar la de los turistas (GMB, 2010).

En cuanto a la piedra escrita, también está en riesgo, pues la comunidad la ha descuidado tanto, que cualquier persona sea turista o poblador puede rayarla, porque no está protegida y no hay nadie encargado de cuidarla.

La falta de cumplimiento en las faenas, es otro elemento cultural que está en decadencia y que además está afectado directamente el desarrollo de la localidad, debido a que, en la actualidad son pocos los responsables de realizar trabajos de imagen urbana, panteón, calles, drenaje etc. Esta falta de cumplimiento se debe en parte al aumento de actividades comerciales originadas por el incremento en la afluencia de turistas a San Miguel Almaya.

La gastronomía típica del lugar también se está perdiendo, porque la laguna está severamente contaminada, por la falta de educación ambiental tanto de turistas como de habitantes, así como por la descarga de aguas contaminadas de la industria Lebel; esto conlleva otra serie de implicaciones que se encuentran estrechamente interrelacionadas, como la extinción de fauna acuática que está ocasionando la pérdida de algunos platillos típicos de la gastronomía de los almayenses, quienes utilizan algunos peces y anfibios (acociles, pescado blanco, las ranas y los ajolotes) para preparar sus alimentos.

b) Recursos naturales

Otra parte afectada es sin lugar a dudas los recursos naturales; ejemplo de ello, son los manantiales que existen en la comunidad, puesto que están siendo contaminados por basura inorgánica arrojada por los turistas; a la par, el desazolve también representa un problema. Para el caso particular del volcán Quilotzin, igualmente sufre un deterioro ocasionado por la erosión que a su vez es producida por la pérdida de la cubierta vegetal y la deforestación, originada por el escaso o nulo respeto de los turistas hacia la vegetación del lugar. Asimismo existe contaminación del suelo, asociada a la basura que arrojan turistas en el volcán; esto se observó con base en el trabajo de campo y las entrevistas que se realizaron desde abril del 2009.

En este sentido, el volcán y la laguna, principales atractivos de esta comunidad han sido los más afectados; específicamente la laguna está siendo contaminada por vertederos de drenaje, lirio acuático, desazolve y desagües de combustible por las lanchas de motor del club de Esquí Almaya (nombrado así por los autoridades), además por la basura proveniente de visitantes y de la comunidad local.

Aunado a lo anterior esta propagación de lirio acuático en la laguna, elimina el plancton del que se alimentan los peces; al tiempo que crece en cualquier parte de la misma, formando islas que enraízan en el fondo y que es complicado destruir. Igualmente existe una empresa de champiñones llamada Lebel que también arroja sus residuos industriales al agua de la laguna (AGV, 2009). Este hecho como menciona el vocal de Bienes Comunales Ramsés Jiménez Dávila (RJD, 2010) está condenando por las autoridades en turno, que han demandado a dicha empresa tres veces, sin embargo como el dueño es un político, ha existido tráfico de influencias que lo han beneficiado y tal demanda siempre termina sin proceder. Sin embargo a pesar de estos problemas, la Comisión de Bienes Comunales (2007) autorizó al club de Esquí Almaya, el uso de lanchas de motor en la laguna.

En este sentido, el tercer delegado Álvaro Martínez Guadarrama (2010) comenta que, Bienes Comunales estableció el compromiso con los del club de Esquí Almaya para que éstos utilizaran la laguna. La renta que este club paga es de $120,000.00 mil pesos anuales, sin embargo, no hay un documento que avale tal compromiso, es decir todo se hizo de palabra. El delegado comenta además, que él le hizo la observación al presidente de Bienes

Comunales, Carlos Amador Reyes (Administración 2009-2012) para que se elaborara un documento y así formalizar tal compromiso, pero no le gustó la idea y la rechazó. Ello a pesar de que se hizo un estudio donde se cotizó en $250,000.00 mil pesos el gasto anual que realizan las autoridades por limpiar la laguna y de donde se concluye que lo que cobran al club de esquí no cubre ni el 50%. Sin embargo y a pesar de lo anterior, a mediados de marzo del 2010 se renovó el contrato.

En dicho contexto, el presidente de Bienes Comunales comenta "estos recursos fueron empleados en comprar maquinaria para limpiar la laguna, así como un terreno para una cancha de fútbol" (CAR, 2010). No obstante, algunos ciudadanos encuestados que forman parte de la Asamblea, mencionan que no se ha visto el beneficio económico para la comunidad.

Si bien es cierto que la laguna registra una importante contaminación ocasionada por el lirio acuático, los desagües de drenaje y las lanchas de motor, dicha problemática se agrava con la presencia de turistas que no posee una educación ambiental. Esta situación es más evidente en las celebraciones de Semana Santa, debido a que existe más afluencia de turistas, los días viernes, sábado y Domingo de Gloria, especialmente el Sábado Santo. Y es que de acuerdo con los recorridos realizados en el 2009 y en el 2010, se observó que no existe control de desechos orgánicos e inorgánicos, lo cual ha propiciado la acumulación de basura en la laguna, pese a la cercanía de botes de basura, mismos que no hay quién los limpie o les dé mantenimiento.

Asimismo no existe vigilancia para evitar estas actitudes por parte de los turistas y la comunidad receptora, pero además no se cuenta con un lugar apropiado para la disposición final de los residuos sólidos orgánicos e inorgánicos; esto debido a que el gobierno municipal de Capulhuac muy esporádicamente presta servicios a esta delegación, entre ellos el de limpia, ya que SMA se rige bajo un gobierno local autónomo por las características de su población indígena.

También se observó que, a raíz del aumento de la actividad turística se ha desarrollado el comercio alrededor de la laguna, sobre todo durante los fines de semana y en fechas especiales como Semana Santa; sin embargo, la mayoría de vendedores proviene de poblaciones aledañas e incluso de otros estados como Puebla, Veracruz, Tlaxcala y Querétaro, en tanto que una mínima parte corresponde a San Miguel Almaya. De ahí que la

comunidad local no resulte tan beneficiada por la llegada de turistas. Sin embargo, también se observa el escaso interés de la población de Amaya para la actividad comercial en la laguna a pesar de que en la administración 2006-2009, las autoridades de San Miguel no cobraban derecho de piso a los almayenses, únicamente a los comerciantes de fuera; no obstante, la administración 2009-2012, sí les cobró derecho de piso a todos los comerciantes fueran o no de Almaya.

A colación con lo anterior la actividad turística no cuenta con un plan o programa municipal o estatal encaminado a conservar y preservar los recursos naturales, a la par que prohíba los asentamientos humanos, tanto en la rivera de la laguna como en las inmediaciones del volcán, ya que como la comunidad no paga predial al municipio y éste por lo tanto no ejerce su obligación de retirar y/o multar a las personas que construyen en esta zona, argumentado además, que esta comunidad siempre se ha regido por sus usos y costumbres. De ahí que las autoridades de Bienes Comunales (2006-2009) permitieron construir casas en la rivera de la laguna a ex autoridades locales con influencia económica y política, lo que demuestra que no existe una planificación urbana, pero sí un evidente juego de intereses y tráfico de influencias.

Las construcciones cercanas a la laguna están violando el margen donde no se puede construir casas a orillas de esta y el volcán, pero además este espacio es territorio federal. Se estima que dicho cuerpo de agua debe tener una rivera de 10 m, sin embargo como desemboca en un río que tiene un ancho promedio de 5 m, la zona federal es de 10 m, es decir que la rivera de la laguna debe medir 20 m, mismos que deben ser respetados y con estricta prohibición para la construcción de casas (LEMP, 2010). Tal situación no se ha respetado, ya que existen construcciones como la del ex delegado Joel González que se encuentra a escasos 2 m de la laguna, pero que además tiene un anexo de la zona de los manantiales, declarados como Santuarios del Agua.

Dicho problema de planeación territorial también se hace presente en la comunidad; se ha observado que sus habitantes no edificaron sus casas de acuerdo con una planificación y distribución urbana; más bien lo hicieron de acuerdo con sus necesidades, lo que deterioró la imagen urbana de la población. Y es que uno de los mayores atractivos de una localidad como ésta, es justamente que sea un pueblo pintoresco, con casas de teja y adobe, que hoy en día han sido sustituidas por enormes casas de tabicón y colado, que muchas veces, no son

nada atractivas y carecen totalmente de estética. Además resulta un hecho que mientras continúen extendiéndose los asentamientos humanos en la superficie del volcán Quilotzin y la laguna, está latente el riesgo de que sea afectado el vestigio arqueológico "La Piedra Escrita" y aunado a esto, se contamine más la laguna, lo que afectaría el patrimonio cultural y natural del lugar.

c) Proyectos turísticos en la laguna

A raíz de la inquietud de algunos habitantes de SMA, la Secretaría de Turismo Estatal desarrollo en 2003 el Parque Ecoturístico en la laguna, considerando: parador, embarcadero, rehabilitación de 7 km. de camino de acceso; rehabilitación de camino y un sendero didáctico en el cerro Quilotzin. Sin embargo el proyecto no presentó estudio de factibilidad, se implementó omitiendo la inexistencia de drenaje y el desconocimiento de la comunidad local. Este proyecto culminó en la administración 2006-2009.

Para 2010 las autoridades en turno (administración 2009-2012) continuaron con esta iniciativa creando la "Comisión Multidisciplinaria para el proyecto de desarrollo sustentable de San Miguel Almaya, Municipio de Capulhuac.", que buscó integrar otro micro proyectos en un macro proyecto de desarrollo turístico sustentable.

En este sentido en San Miguel Almaya existan problemas ambientales relacionados con sus recursos y la forma en que deberían ser aprovechados sustentablemente. Sin embargo las acciones que se llevaron a cabo por los actores públicos de la administración 2006-2009 y 2009-2012 son contradictorias respecto a los pilares de la sustentabilidad.

Conclusiones

El trabajo de campo arrojó cuestiones importantes en materia de sustentabilidad, en el caso particular de los proyectos que fueron divididos en dos administraciones 2006-2009 y 2009-2012, no respetaron los principios de sustentabilidad, debido a que en el trienio 2006-2009 los únicos beneficiados con el desarrollo del Parque Ecoturístico fueron el gobierno municipal, porque la consecución del parque le permitió cumplir sus objetivos gubernamentales de corte turístico; el actor privado Joel González, debido a que al desarrollarse el parque Ecoturístico aumentó el número de turistas y con ello la derrama económica percibida con la oferta de sus servicios turísticos: hospedaje en cabañas, paseos en kayak, ya sea dentro de su casa o en la laguna, aun sabiendo que estaba violando los limites

de construcción permitidos por Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) y el Gobierno Federal.

Asimismo este parque Ecoturístico no contó con estudios de viabilidad ni cuenta con drenaje, situación que está afectando y/o contaminando severamente la laguna. Por otra parte el sector social no se vio beneficiado con el desarrollo del parque, puesto que no se enteraron de su construcción. En este sentido, dicho parque sólo género una fuente de empleo para el ciudadano que vigila el mismo.

En el caso particular de la administración 2009-2012, la situación no fue diferente: los pilares de la sustentabilidad tampoco se respetaron, ya que si bien al integrar los micro proyectos en el macro proyecto siempre se tuvo como objetivo principal llevar a cabo el cuidado y preservación del ambiente, mediante la introducción de un drenaje profundo, estudios de viabilidad, estudios químicos del agua, imagen urbana, planeación de cada proyecto, impacto ambiental y social etc., a la par de ofrecer una mejor calidad de vida a la población local mediante el desarrollo social y económico de esta, dichos objetivos hasta agosto del 2010 no se había cumplido, ya que faltó integrar a la comunidad local en los proyectos, debido a que las únicas personas que asistían a las reuniones del Comité eran las autoridades locales, particularmente los actores que integraban el Comité de Bienes Comunales.

En suma la sustentabilidad no se desarrolló en San Miguel Almaya, debido a que existieron intereses de actores municipales y locales que evitaron que la población local participara y se viera beneficiada con el desarrollo la actividad turística.

Fue evidente que la población local no fue partícipe de los proyectos turísticos, sin embargo al ser entrevistada esta manifestaba la intención y el deseo de participar activamente en el desarrollo de cualquier actividad turística, siempre y cuando les comentarán qué hacer y cómo hacerlo.

Finalmente se puede concluir que en San Miguel Almaya si existen problemas relacionados directamente con el turismo, tal es el caso de la contaminación en la laguna, el deterioro del volcán y su vegetación, la concesión de la laguna, el desarrollo urbano irregular, la pérdida de costumbres y tradiciones que engloba además el deterioro en los recursos culturales de la localidad. Sin embargo al corte de esta investigación se podría vislumbrar que con la formación de la Comisión multidisciplinaria, el panorama parecer que va a

cambiar, ya que los nuevos actores involucrados en la red del macro proyecto, por lo menos en forma si están buscando que en el desarrollo de los micro proyectos se respete al ambiente, se conserven los recursos naturales y culturales del lugar, pero además se busca incentivar a que la población local participe de manera directa en el desarrollo de los mismos, puesto que son ellos los que debe implementarlos por la simple razón de que son sus tierras, y sus recursos.

Referencias bibliográficas

Armas, Gustavo (2008). Sustentabilidad Social. Comité de Coordinación Estratégica de Infancia y Adolescencia, Montevideo, Uruguay. [En línea]: http://www.enia.org.uy/pdf/Sustentabilidad%20SOCIAL.pdf(consultado 19 de Mayo 2010)

Blasco Lázaro, María (2005) "Introducción al Turismo sostenible de las Jornadas sobre Turismo Sostenible en Aragón 2005". [En línea]:http://portal.aragon.es/portal/page/portal/MEDIOAMBIENTE/EDUAMB/SENSIBILIZACION/CAMPANAS/TURISMO/PONENCIAS/INTRO. PDF (Consultado 20 de Enero 2010)

Cruz Jiménez, Graciela (2002) Turismo Sustentable y Sistemas complejos en San Miguel Almaya. Universidad Autónoma del Estado de México. Tesis de maestría. Toluca México.

Cruz Jiménez, Graciela (2008) El turismo como elemento de acuerdo y conflicto en las redes de política pública de Ixtapan de la Sal. Tesis doctoral. El Colegio Mexiquense. Zinacantepec, México.

Dussel Peters, Enrique (2004) Desarrollo económico sustentable. Condiciones y Evolución del Empleo y los Salarios en México. [En línea]: http://www.jussemper.org/Inicio/Resources/DusselPetersBreviario.pdf(Consultado 19 de Mayo 2010).

Hernández, L. y L. Waldo (2002). “La sustentabilidad en la Marquesa como alternativa de desarrollo turístico”. El Periplo Sustentable, 6.

Lawrence, D. (1997). Integrating sustainability and environmental impact assessment. Environmental Management.Num.21.pp.23-42

Lele, S. (1991). Sustainable development: a critical review. World Development 19 .pp.607-621.

Lorenzano, Cesar (s/a) El método hipotético deductivo simple. [En línea]: http://clorenzano.com.ar/metodo/hipoteticosimple.pdf (Consultado 20 de Mayo del 2010).

Onaindia Olalde, Miren (.2007). Sostenibilidad Ecológica. Forum de Sostenibilidad, Cátedra Unesco.

Pérez de la Heras, Mónica (2004) Manual de turismo sostenible. Ed. Mundi Prensa. México.pp.25-58.

Sánchez Rosa y Díaz Elizabeth (2004) La participación de los agentes en proyectos para el desarrollo local como alternativa frente a la globalización, caso de una localidad del estado de México. Tesis de licenciatura. Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca México.

Serrano Barquín, Rocío (2006).Desarrollo, sustentabilidad y turismo en una comunidad lacustre del Valle de Toluca. Tesis Doctoral. Facultad de Química. Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca México.

Relación de actores entrevistados

Nombre	Iniciales	Cargo	Fecha
Agustín Gómez Vázquez	AGV	Tesorero de Bienes Comunales	01/10/09
Daniel Reyes Martínez	DRM	Tesorero de COPACY	28/06/09
Ángel Suarez Maximino	ASM	Presidente de Bienes Comunales	03/07/09
Luis Eduardo Mejía Pedrero	LEMP	Subgerente Ingeniería CNA	17/04/10
Vicente Dolores González Aguirre	VDGA	Encargado de Representación Semana Santa	04/10/09
Álvaro Martínez Guadarrama	AMG	Bienes Comunales	27/03/10
Carlos Amador Reyes	CAR	Presidente de Bienes Comunales	9/04/10
Daniel José Reyes Martínez	DJRM	Tesorero Bienes Comunales	12/04/09
Ramsés Jiménez Dávila	RJD	Bienes comunales	29/05/10
Francisco González García	FGG	Regidor de Turismo de Capulhuac	12/05/09
Guillermo Mares Bello	GMB	Secretario del Comité de Cultura	12/10/09
Celia Hernández	CH	Delegada	15/05/09

ANÁLISIS DE LAS MEJORAS COMPETITIVAS DEL NUEVO PROGRAMA DE VERIFICACIÓN VEHICULAR DE LA MEGALÓPOLIS DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

[1]Dr. Juan A. Jiménez García, [2]Dr. Noé Gaspar Sánchez, y [3] C. Jhonatan Botello Ortiz
[1, 2] Profesores de Tiempo Completo de la Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl.
[3]Estudiante de la licenciatura en Ingeniería en Transporte.
e- mail: [1]jajimenezg@uaemex.mx; [2]noecorriendo@hotmail.com; [3]jhon10692@hotmail.com
Tel 51126372, Ext: [1]7922, [2]7911.

RESUMEN

En el presente trabajo, se analizan las características técnicas y tecnológicas que se emplean para realizar la verificación vehicular en la Megalópolis de la Ciudad de México, se consideran las mejoras competidas de la nueva forma de verificación vehiculas establecidas en la Norma Emergente NOM-EM-167-SEMARNAT-2016, contra los límites máximos de emisiones contaminantes para vehículos que usan gasolina como combustible establecidos en la NOM-041 SEMARNAT 2006, los límites máximos de permisibles de hidrocarburos o no metanos, CO, NO_x y particular provenientes de los escapes de vehículos cuyo peso no exceda los 3,857 Kg establecidos en la NOM-042, y en NOM-044 cuando el peso bruto vehicular excede los 3,857 Kg., así como con la NOM-045, que establece los límites máximos y métodos de medición de la opacidad en vehículos que utilizan Diésel como combustible y finalmente con la NOM-047, que establece las características del equipo y procedimiento de medición para la verificación de los límites de emisiones contaminantes de vehículos que usan gasolina, gas LP, Gas Natural y otros combustibles alternos.

Finalmente, después del análisis de las ventajas competitivas de la nueva norma emergente NOM-EM-167-SEMARNAT-2016, se plantea el proyecto de investigación para realizar la medición de emisiones contaminantes provenientes del escape de vehículos automotores empleando el analizador de gases “M – P” el escáner automotriz Genesys NGIS, fabricados por OT. Como método para verificar las emisiones contaminantes reales de los motores a gasolina, tomando en consideración las características propias del motor, el tipo de combustible y las condiciones particulares de la prueba. Finalmente se presentan las conclusiones y los trabajos futuros.
Palabras Claves: Verificación vehicular, NOM-EM-167, Emisiones contaminantes, vehículos automotores.

ABSTRACT

In this paper, the technical and technological features that are used to make the vehicle inspection in the megalopolis of Mexico City are analyzed, are considered raced improvements vehiculas new form of verification established in Standard NOM-EM Emerging 167-SEMARNAT-2016, against the maximum pollutant emission limits for vehicles that use gasoline as fuel established in NOM-041 SEMARNAT 2006, the maximum permissible hydrocarbons or non-methane, CO, NOx and particularly from vehicle exhausts whose weight does not exceed 3,857 kg established in NOM-042 and NOM-044 when the gross vehicle weight exceeds 3,857 kg., and with the NOM-045, which establishes the maximum limits and methods of measuring opacity vehicles using diesel as fuel and finally with the NOM-047, which establishes the equipment characteristics and measurement procedure for verification of the level of pollutant emissions from vehicles using gasoline, LPG, gas Natural and other alternative fuels.

Finally, after analysis of the competitive advantages of the new emerging norm NOM-EM-167-SEMARNAT-2016, the research project is proposed for the measurement of pollutant emissions from the exhaust of motor vehicles using gas analyzer "M - P "Genesys NGIS automotive scanner, manufactured by OT. As a method for verifying the actual pollutant emissions from gasoline engines, taking into account the specific characteristics of the

engine, fuel type and the particular conditions of the test. Finally conclusions and future work are presented.

Key Words: Vehicle inspection, NOM-EM-167, Pollutant emissions, Motor vehicles.

1.- INTRODUCCIÓN

Se analizan las mejoras competitivas del nuevo programa de verificación vehicular establecido en la Norma Oficial Mexicana de Emergencia NOM-EM-167-SEMARNAT-2016, que entro en vigor a partir del 1Julio de 2016, que establece los niveles de emisión de contaminantes para los vehículos automotores que circulan en la Ciudad de México, Hidalgo, Estado de México, Morelos, Puebla y Tlaxcala; los métodos de prueba para la certificación de dichos niveles y las especificaciones de los equipos que se utilicen para dicha certificación, así como las especificaciones para los equipos tecnológicos que se utilicen para la medición de emisiones por vía remota y para la realización de dicha medición, dicha normativa establece límites máximos permisibles de emisión contaminantes más estrictos, en comparación con las normas vigentes de la tabla 1.0:

Tabla 1.0 Normas Oficiales Mexicanas Vigentes que se comparan contra la NOM-EM-167-SEMARNAT-2016.

Norma	Características
Norma Oficial Mexicana NOM-041-SEMARNAT-2015	Que establece los límites máximos permisibles de emisión de gases contaminantes provenientes del escape de los vehículos automotores en circulación que usan gasolina como combustible, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de marzo de 2007, y su respectivo Acuerdo por el que se modifican diversos numerales y el artículo primero transitorio de la Norma Oficial Mexicana NOM-041-SEMARNAT-2015, Que establece los límites máximos permisibles de emisión de gases contaminantes provenientes del escape de los vehículos automotores en circulación que usan gasolina como

	combustible, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 14 de octubre de 2015.
Norma Oficial Mexicana NOM-042-SEMARNAT-2003.	que establece los límites máximos permisibles de emisión de hidrocarburos totales o no metano, monóxido de carbono, óxidos de nitrógeno y partículas provenientes del escape de los vehículos automotores nuevos cuyo peso bruto vehicular no exceda los 3,857 kilogramos, que usen gasolina, gas licuado de petróleo, gas natural y diésel, así como las emisiones de hidrocarburos evaporativos provenientes del sistema de combustible de dichos vehículos, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de septiembre de 2005.
Norma Oficial Mexicana NOM-045-SEMARNAT-2006	Vehículos en circulación que usan diésel como combustible.- Límites máximos permisibles de opacidad, procedimiento de prueba y características técnicas del equipo de medición, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 13 de septiembre de 2007.
Norma Oficial Mexicana NOM-047-SEMARNAT-2014.	que establece las características del equipo y el procedimiento de medición para la verificación de los límites de emisión de contaminantes, provenientes de los vehículos automotores en circulación que usan gasolina, gas licuado de petróleo, gas natural u otros combustibles alternos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de noviembre de 2014
Norma Oficial Mexicana NOM-050-SEMARNAT-1993	Que establece los niveles máximos permisibles de emisión de gases contaminantes provenientes del escape de los vehículos automotores en circulación que usan gas licuado de petróleo, gas natural u otros combustibles alternos como combustible, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 22 de octubre de 1993,

Por otra parte, la nueva norma emergente NOM-ER-167 SEMARNAT-2016, establece límites máximos permisibles de emisiones contaminantes más estrictas, respecto a los previstos en la normatividades presentada en la tabla 1.0.

Del mismo modo, en la Norma Oficial Mexicana NOM-042-SEMARNAT-2003, se estableció que a partir del año 2006, los vehículos nuevos contaran con sistemas de diagnóstico a bordo, conocidos como OBDII (On Board diagnostics) y EOBD (European On Board Diagnostic) o similares, sistemas que permiten identificar y mantener un registro de las fallas de operación de todos los componentes del tren motriz relacionados con la emisión de gases contaminantes, factor que no puede desvincularse de los niveles de emisión que genera el vehículo una vez que se encuentra en circulación.

Además, en la Norma Oficial Mexicana NOM-047-SEMARNAT-2014, se consideró al sistema de diagnóstico a bordo (OBD) como un método de prueba, y se estableció que es obligatorio que los centros de verificación y unidades de verificación vehicular contaran con los equipos de lectura adecuados para su aplicación y finalmente en la NOM-ER-167 SEMARNAT-2016, se establecen los métodos de prueba para la certificación de las emisiones provenientes de los vehículos automotores, se establecen las especificaciones de los equipos de medición y sus características, así como las características del equipo y el procedimiento de medición a través de métodos de detección remota.

En los apartados siguientes se describen las características técnicas de cada norma, los límites máximos de emisiones contaminantes y las ventajas competitivas que presenta la nueva NOM-ER- 167 con respecto a sus anteriores. Desde el punto de vista técnico, tecnológico y ambiental.

2.- Métodos de Prueba para la certificación de los niveles de emisión

La norma NOM- ER- 167 establece cuatro métodos de prueba para determinar los niveles de emisiones de los vehículos, la selección de la prueba depende de las características del tren motriz y el tipo de combustible empleado. En la tabla 2.0 se establecen los cuatro métodos de prueba, las características de los vehículos, el tipo de combustibles y modelo de los vehículos que clasifican para cada tipo de prueba.

Tabla 2.0 Métodos de prueba establecidos en la NOM-ER-167.

Método de prueba (Norma en la que se encuentra establecido)	Características de los vehículos	Modelo de los vehículos	Tipo de combustible
Sistema de Diagnóstico a Bordo (NOM-ER-167)	Peso vehicular > 400 kg Peso Vehicular ≤ 3857 Kg	2006 y posteriores	Gasolina Gas Natural
Dinámico (NOM-047, SEMARNAT-2014, Numero 5)	Peso vehicular > 400 kg Peso Vehicular ≤ 3857 Kg	2005 y anteriores	-Todos los combustibles diferentes al Diésel y operables en dinamómetro. -Vehículos convertidos
Estático (NOM-047, SEMARNAT-2014 Numero 6)	Peso vehicular > 400 kg Peso Vehicular ≤ 3857 Kg	2006 y Anteriores	-Todos los combustibles diferentes al Diésel e inoperables en dinamómetro.
	Peso vehicular > 3857 Kg	Cualquier Año y modelo.	-Gas licuado de petróleo. -Gas natural y otros combustibles alternos
Opacidad (NOM-045-SEMARNAT-2006)	Cualquier peso	Cualquier Año	Diésel.

3.- Límites máximos permisibles de emisión de gases contaminantes provenientes del escape de los vehículos automotores

La norma NOM-ER-167, establece como los Niveles máximos permisibles de emisión para vehículos equipados con el Sistema de Diagnóstico a Bordo (SDB) y que circulan en la Megalópolis, los correspondientes a los establecidos en la NOM-042- SEMARNAT-2003, Que establece los límites máximos permisibles de emisión de hidrocarburos totales o no

metano, monóxido de carbono, óxidos de nitrógeno y partículas provenientes del escape de los vehículos automotores nuevos cuyo peso bruto vehicular no exceda los 3,857 kilogramos que usan gasolina, gas licuado de petróleo, gas natural y diésel, así como de las emisiones de hidrocarburos evaporativos provenientes del sistema de combustible de dichos vehículos, que se señalan en la tabla 2 y 3.

Tabla 2.0 Límites máximos permisibles de emisión para vehículos que utilizan gasolina, gas licuado de petróleo, gas natural y diésel, que se obtienen en laboratorios aprobados y acreditados de acuerdo con lo especificado en la NOM-042-SEMARNAT-2003

Estándar de durabilidad a 80,000 Km											
Estándar	Clase	CO g/km		HCNM g/km		NOx g/km		Part (1) g/Km		HCev (2) g/prueba	
		Gasolina Gas L.P y G N	Diesel	Gasolina Gas L.P y G N	Diésel	Gasolina Gas L.P y G N	Diésel	Gasolina Gas L.P y G N	Diésel	Gasolina Gas L.P y G N	Diesel
A (2006 y hasta 2009)	VP CL 1 y VU	2.11		0.156				-		2.0	-
	CL 2 yVU	2.74		0.200				-			
	CL 3 yVU										

	CL 4 yV U	3.11	0.240	0.68	0.95	-			
B 2007 y posterio res)	VP	2.11	0.099	0.249		-		2.0	-
	CL 1 y VU								
	CL 2 yV U						0.062		
	CL 3 yV U	2.74	0.121			-			
	CL 4 yV U						0.075		

Tabla 3.0 Límites máximos permisibles de emisión para vehículos que utilizan gasolina, gas licuado de petróleo, gas natural y diesel, que se obtienen en laboratorios aprobados y acreditados de acuerdo con lo especificado en la NOM-042-SEMARNAT-2003

Estándar de durabilidad a 100,000 Km											
Estándar	Clase	CO g/km		HCNM g/km		NOx g/km		Part (1) g/Km		HCev (2) g/prueba	
		Gasolina	Diesel	Gasolina	Diésel	Gasolina	Diésel	Gasolina	Diésel	Gasolina	Diésel

		Gas L.P y G N		Gas L.P y G N		Gas L.P y G N		Gas L.P y G N		Gas L.P y G N	
B (2007 y posteriores)	VP										
	CL 1 y VU Clase 1	1.25	0.64	0.125	0.56	0.100	0.50	-	0.050		
	CL 2 yVU Clase 2	2.74	0.80	0.162	0.72	0.125	0.65	-	0.070	2.0	-
	CL 3 yVU Clase 3	2.83	0.95	0.200	0.86	0.137	0.78	-	0.100		

3.1 Limite de emisiones de los vehículos automotores certificados con sistema OBD.

Los niveles máximos de emisión que un vehículo automotor en circulación pueden alcanzar, certificado a través del Sistema de Diagnóstico a Bordo, se calculan multiplicando los límites máximos permisibles de emisión de la tabla 2.0 y tabla 3.0, por el factor de proporcionalidad establecido en la tabla 4.0

Tabla 4.0 Factores de proporcionalidad para determinar los niveles máximos de emisión que un vehículo automotor en circulación con Sistema de Diagnóstico a Bordo (OBD II, EOBD o Similar) puede alcanzar

Gas Contaminante	EOBD o Similar	OBDII
HC Hidrocarburos	4x	1.5x
CO Monóxido de Carbono	3.2x	1.5x
Nox Óxidos de Nitrógeno	7.5x	1.5x

3.2 Limite de emisiones vehiculares certificados por método de prueba dinámico

En la tabla 5.0 se presentan los límites de emisiones permisibles del método de prueba dinámico.

TABLA 5.0. Límites Máximos Permisibles de Emisión del Método de Prueba Dinámica para vehículos automotores en circulación que usan gasolina como combustible y cuyo peso bruto vehicular es mayor de 400 kilogramos y menor a 3,857 kilogramos.

Característic as vehicular	HC Hidrocarbur os µmol/mol (hppm)	Monóxido de Carbono(C O) Cmol/mol (%Vol.)	Óxidos de Nitrógen o (NOx) µmol/m ol (ppm)	Oxigeno(O 2) Cmol/mol (%Vol)	Dilución (CO+CO 2) (%Vol)		Lambd a
					mi n	Ma x	
1993 y anteriores	350	2.5	2,000	2.0	13	16. 5	1.05
1994 a 2005	100	0.7	700	2.0	13	16. 5	1.03

Nota de equivalencias: 1 ppm o hppm (µmol/mol) y 2.- %vol (cmol/mol)

3.3 Limite de emisiones vehiculares certificados por método de prueba Estático.

En la tabla 6.0, se muestran los límites máximos permisibles de emisiones del método de prueba estático para vehículos en circulación que usan gasolina como combustible y cuyo peso bruto vehicular es mayor de 3,857 kilogramos.

TABLA 7. Límites Máximos Permisibles de Emisión del Método de Prueba Estática para vehículos automotores en circulación que usan gasolina como combustible y cuyo peso bruto vehicular es mayor de 3,857 kilogramos.

Tren motriz	HC Hidrocarburos µmol/mol (hppm)	Monóxido de Carbono(CO) Cmol/mol (%Vol.)	Oxigeno (O2) Cmol/mol (%Vol.)	Dilución (CO+CO2) Cmol/mol (%Vol)		Lambda
				Min.	Max.	
1993 y posteriores	400	3.0	2.0	13	16.5	NA/1.05 Ralentí/ Crucero
1994 a 2005	100	0.5	2.0	13	16.5	NA/ 1.03 Ralentí/ Crucero

3.4 Limite de emisiones vehiculares certificados por método de prueba de Opacidad

Las tabla 7.0 y 8.0, muestra los límites de opacidad de emisiones vehiculares por el método de prueba de opacidad.

TABLA 7.- Límites de opacidad para vehículos automotores que usan diésel como combustible y cuyo peso bruto vehicular es mayor de 400 kilogramos y menor a 3,857 kilogramos

Características tren motriz	Coeficiente de absorción de luz (m^{-1})	Opacidad (%)
2003 y anteriores	2.0	57.68
2004 y posteriores	1.50	47.53

TABLA 8.- Límites de opacidad para vehículos automotores que usan diésel como combustible y cuyo bruto vehicular mayor de 3,857 kilogramos

Características tren motriz	Coeficiente de absorción de luz (m^{-1})	Opacidad (%)
1990 y anteriores	2.25	61.99
1991 y posteriores	1.50	47.53

4.- Procedimiento y criterios de aprobación, de los diferentes métodos de prueba para verificar las emisiones contaminantes de los vehículos automotores.

En la tabla 9.0 se muestran los diferentes procedimientos y criterios de aprobación de los diferentes métodos de prueba para la verificación vehicular de las emisiones contaminantes de los vehículos automotores.

Tabla 9.0 Procedimientos y Criterios de aprobación de los métodos de prueba para la verificación vehicular de las emisiones contaminantes de los vehículos automotores.

NORMA	Método de Prueba	Procedimiento	Aplica para	Criterio de aprobación
Establecido en la NOM-ER-167 SEMARNAT 2016	Sistema de Diagnóstico a Bordo	-Revisión de la Luz Indicadora de Falla (MIL). -Revisión electrónica del Sistema OBD.	Vehículos a Gasolina Gas Natural. 2006 y posteriores	Ver tabla 11.0
	Dinámico	Establecidos en la NOM-047-SEMARNAT-2014(Procedimiento y equipos de medición)	Vehículos a Gasolina, (Modelos 2005 y anteriores)	Respetar los niveles de contaminantes establecidos en la TABLA 6 en numerales 4.3.1. NOM-ER-167 SEMARNAT 2016. En sustitución de los

				límites permisibles establecido en NOM-041-SEMARNAT-2015
			Vehículos a gas licuado de petróleo, gas natural u otros combustibles alternos (Modelos 2005 y anteriores)	-Aprobar la revisión visual de humos establecidos en el numeral 6.6 de la NOM-047-SEMARNAT-2014. -Respetar los niveles de contaminantes establecidos en la TABLA 4 Numerales 4.2.1, NOM-ER-167 SEMARNAT 2016. En sustitución de los límites permisibles establecido en NOM-050-SEMARNAT-1993
	Estático	Establecidos en la NOM-047-SEMARNAT-2014, Numeral 6. a. Revisión visual de humo.	Vehículos a gasolina. PV >3857 Kg	Aprobar la revisión visual de humos establecidos en el numeral 6.6 de la NOM-047-SEMARNAT-2014. Que las emisiones contaminantes no

		b. Prueba de marcha en crucero. c. Prueba de marcha lenta en vacío.		rebasan el límite máximo permisible especificado en la TABLA 7, numeral 4.3.2, de la NOM-ER-167 SEMARNAT 2016
			Vehículos a Gas Licuado de Petróleo, Gas Natural y Combustibles alternos PV > 3857 Kg	Aprobar la revisión visual de humos establecidos en el numeral 6.6 de la NOM-047-SEMARNAT-2014. Que las emisiones contaminantes no rebasan el límite máximo permisible especificado en la TABLA 5, numeral 4.2.2, de la NOM-ER-167 SEMARNAT 2016. En sustitución a lo señalado en la NOM-050-SEMARNAT-1993
	Opacidad	Establecidos en la NOM-045-SEMARNAT-2006	Vehículos Diésel, cualquier peso,	El vehículo aprobará si los valores del coeficiente

			cualquier Año.	de absorción de luz y el porcentaje de opacidad no rebasan los especificado en el numeral 4.4.1, TABLA 8 y numeral 4.4.2, TABLA 9, de la NOM-ER-167.

5. - Estrategias de control de emisiones del sector transporte

Las estrategias de control de emisiones a la atmosfera pretende la eliminación, o la reducción hasta niveles aceptables, de aquellos agentes (gases, partículas en suspensión, elementos físicos y hasta cierto punto agentes biológicos) cuya presencia en la atmósfera puede ocasionar efectos adversos en la salud de las personas (irritación, aumento de la incidencia o prevalencia de enfermedades respiratorias, morbilidad, cáncer, exceso de mortalidad) o en su bienestar (efectos sensoriales, interferencias con la visibilidad), efectos perjudiciales sobre la vida de las plantas y de los animales, daños a materiales de valor económico para la sociedad y daños al medio ambiente (por ejemplo modificaciones climatológicas). Los graves riesgos asociados a los contaminantes radiactivos, así como los procedimientos especiales para su control y evacuación, exigen que se les preste la mayor atención (Maystre, 2010). La estrategia de reducción de emisiones generadas por el transporte incluye las siguientes componentes (INE, 203):

1. Modernización y mejoramiento tecnológico (reducción de emisiones por kilómetro recorrido):
2. Mejoramiento de las condiciones de vialidad (incremento de la velocidad de circulación):

c) Reducción de la tasa de crecimiento de viajes por persona y distancias recorridas por viaje:

6.- VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL NUEVO PROGRAMA DE VERIFICACIÓN VEHICULAR ESTABLECIDO EN LA NOM- ER- 167 SEMARNAT.

a) La NOM-ER-167-SEMARNAT, establece los niveles de emisión de contaminantes para los vehículos automotores que circulan en la Megalópolis de la ciudad de México integrada por la ciudad de México, Hidalgo, Estado de México, Morelos, Puebla y Tlaxcala.

b) La NOM-ER-167 SEMARNAT, tiene una vigencia de seis meses con la posibilidad de extenderse hasta un año, tiempo en el que las autoridades trabajaran en una Norma Oficial Mexicana que aplique en toda la república.

c) Desde 2006, los vehículos nuevos cuenta con la tecnología del sistema de diagnóstico a bordo, por requerimientos de la Norma NOM-042-SEMARNAT-2003, por lo que el método de prueba del sistema de diagnóstico a bordo, será la prueba principal para verificar las emisiones contaminantes de los vehículos particulares.

d) Los vehículos modelos 2005 y anteriores, serán sometidos a una prueba Dinámica.

e) La nueva norma emergente aplica para vehículos particulares, transporte público y de carga.

f) La Procuraduría Federal de Protección al Ambiente vigilará los Centros de Verificación o en su caso, las Unidades de Verificación con lo establecido en la NOM-ER-167.

g) Las autoridades competentes podrán incluir en sus PVVO mecanismos o herramientas tecnológicas para la vigilancia y detección remota de vehículos ostensiblemente contaminantes, sin embargo no establece una sanción al respecto.

h) En la elaboración de la NOM-ER-167, participaron centros de investigación diversas instancias gubernamentales y la industria automotriz.

i) Los autos híbridos y eléctricos quedan exentos de la verificación vehicular, solo se deberán registrar en la secretaria del medio ambiente de la CDMX, para obtener su holograma de exento con duración de ocho años, Los hologramas serán: Exento para híbridos y eléctricos, Holograma 00 para vehículos nuevos, holograma 0 para vehículos con emisiones menores a las 250 NOx, Holograma 1 para vehículos con emisiones menores a los 700 NOx y Holograma 2 para emisiones menores a 2000 NOx (Comisión

Ambiental de la Megalopolis, 2010)

j) Todos los vehículos clásicos, que acrediten ante el IPN y la Secretaria de movilidad de los estados su distinción quedaran exentos de la verificación y del programa Hoy No circula (Comisión Ambiental de la Megalopolis, 2010)

k) Los automóviles con placas de discapacidad quedan exentos del programa Hoy No circula, sin embargo están obligados a verificar. (Comisión Ambiental de la Megalopolis, 2010)

l) Las motocicletas seguirán circulando sin restricciones. (Comisión Ambiental de la Megalopolis, 2010)

m) Todos los vehículos que estén fuera de los estados que conforman la Megalópolis se consideran como foráneos y se les dará tratamiento de holograma 2 (Comisión Ambiental de la Megalopolis, 2010)

7.- Proyecto de medición de emisiones contaminantes de fuentes móviles empleando "Modulo de análisis de Gases M-P"

El módulo de análisis de gases M-P es un analizador de gases portátil fabricado por OTC, empresa integrante del grupo Bosch Automotive Service Solutions. El modelo de análisis de gases M-P, se usa para realizar pruebas de diagnóstico del vehículo y para medir los niveles de emisión de gases que se encuentran en los gases de escape de todos los motores de combustión interna, excepto motores de dos tiempos y diésel. El analizador de gases mide los niveles de emisión de dióxido de carbono (CO_2), monóxido de carbono (CO), Hidrocarburos (HC), oxígeno (O_2) y óxidos de Nitrógeno (NO_x).

Para utilizar el analizador de gases con el software de gas M - P es necesario utilizar el escáner automotriz Genesys NGIS, un conjunto de manguera de muestreo o sonda, y un tubo de escape. Cuando el equipo está configurado correctamente, los gases de escape entran en el analizador de gas a través del conjunto de sonda y manguera de muestreo. La sonda analiza la composición de los gases y envía los datos al escáner automotriz Genesys NGIS, lo que permite analizar los datos y controlar las funciones del analizador de gases M – P. El arreglo general del escáner automotriz Genesys NGIS, y el analizador de gases M – P se muestran en la figura 1.0.

Figura 1.0 Sistema de medición de gases contaminantes a) Escaner Automotriz Genesys NGIS b) Modulo de Analisis de Gases M-P.

7.1.- Configuración del software del análisis de gases.

Con ayuda del escáner automotriz Genesys NGIS, se puede configurar el software del analizador de gases M – P, previamente preinstalado en la memoria del escáner. Donde se pueden configurar diferentes ajustes entre ellos:

7.1.1 Límites de emisiones contaminantes

El ajuste de los límites de emisión de gases le permite introducir límites máximos para HC, CO, 0_2, y NO_x y un límite mínimo para el $C0_2$. Entonces, cuando se utiliza la pantalla de visualización en directo de gas, los niveles de emisión de gas superiores a los límites máximos (o menores que el límite mínimo para $C0_2$) aparecen en color rojo. El menú principal para configurar los límites máximos de emisiones se muestran en la figura 3.0

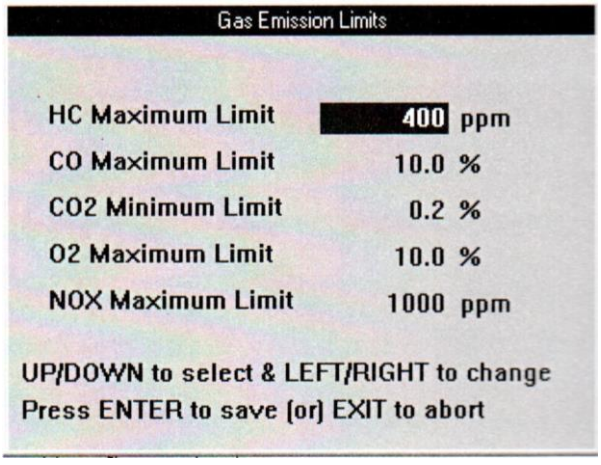


Figura 2.0 Configuración del límite de emisiones contaminantes

7.1.2 Especificaciones del vehículo

El ajuste Específico para el vehículo le permite seleccionar el tipo de gas para las pruebas, incluyendo: gas natural, Propano, Metano, y combustible variable.

7.1.3 Configuración de 4 o 5 de gas

El ajuste de la configuración de gas permite seleccionar los gases de incluir en la prueba. Para el módulo de gas de rendimiento , se selecciona si se debe incluir tres gases ($C0_2$, CO , y 0_2), cuatro gases ($C0_2$, CO , HC , y 0_2), o los cinco gases ($C0_2$, CO , HC , 0_2 , y NO_x) .

7.1.4 Configuración AFR/Lambda

El programa de instalación AFR / Lambda permite seleccionar la relación de AFR (aire-combustible) o el valor lambda en la pantalla de visualización en directo de gas.

Lambda es una medida utilizada para determinar si la relación aire- combustible es rica o pobre. Lambda (λ) es un único punto determinado dividiendo la relación combustible (C) y aire (A) real suministrado en la proporción de combustible estequiométrico (14.1) de aire-combustible, esto es (Warner , 2010):

$$\lambda = \frac{Actual\, C/A}{Real\, C/A} \qquad (1.0)$$

Por lo que en una combustión ideal λ=1. Un intervalo de Lambda aceptable es entre 0.9 a 1.1. Un Lambda menos que 0.9 indica una mezcla aire combustible rica y un Lambda superior a 1.1 indica una condición pobre de combustible. El efecto del factor λ, sobre las emisiones de O2, CO2, CO, HC y NOX, se muestra en la figura 3.0

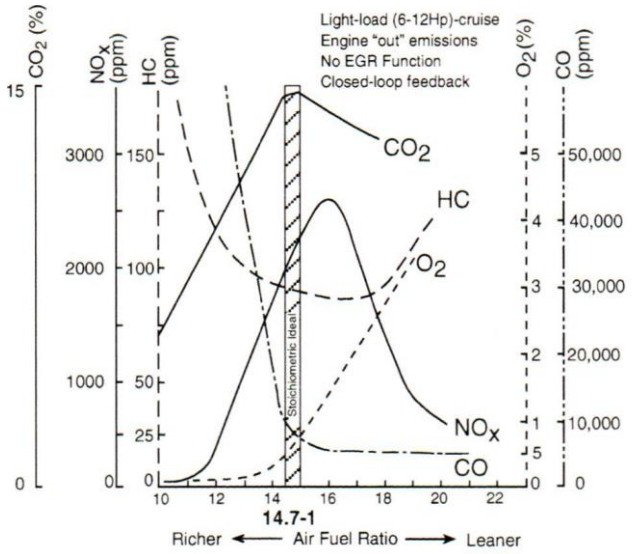


Figura 3.0 Relación estequiometria de aire combustible.

8. - CONCLUSIONES Y TRABAJOS FUTUROS

La norma NOM-ER-167, establece los niveles de emisiones contaminantes para vehículos automotores que circulan en la Megalópolis, los métodos de verificación, los métodos de prueba, procedimiento y criterios de aprobación en esencia es una norma que pretende incentivar la renovación del parque vehicular tanto público y privado, migrar a nuevas tecnologías y modos de transporte bajo las siguientes premisas para mejorar la calidad del aire.

a) Modernización y mejoramiento tecnológico (reducción de emisiones por kilómetro recorrido, de los vehículos en circulación y comercializados en la Megalópolis):

b) Mejoramiento de las condiciones de vialidad (incremento de la velocidad de circulación):

c) Reducción de la tasa de crecimiento de viajes por persona y distancias recorridas por viaje:

En el caso del proyecto de medición de gases contaminantes "Modulo de análisis de Gases M-P", se realizaran mediciones de emisiones contaminantes de fuentes móviles a gasolina, y se compararan los resultados con las verificaciones vehiculares obtenidas a través del programa de verificación vehicular de la Secretaria del Medio ambiente de la Ciudad de México y del Estado de México, con la interpretación de los resultados se verificara las condiciones de combustión de los vehículos a gasolina y las diferencias sustanciales entre ambos métodos, así como se determinara la importancia del factor λ, en los correctos

resultados de las mediciones de emisiones contaminas. Los resultados esperados, de las lecturas obtenidas se consideraran adecuadas si:

El factor λ, se encuentra entre 0.9 y 1.1, valores menores a 0.9 indican una combustión rica y mayores a 1.1 indican una mezcla aire- combustible pobre.

El rango aceptable de O_2 presente en los gases de combustión a la salida del escape de los vehículos automotrices son entre 0.2 to 1.5%.

Para el caso del CO_2, presente en los gases de combustión a la salida del escape de los vehículos automotrices debe de ser por mucho de 14%. Las lecturas esperadas de CO, deben de estar entre el rango de 0.2% a 1.5%. La cantidad de HC, no debe de exceder las 90 PPM. Finalmente las emisiones de NOx remantes de la combustión no deben de superar las 2000 PPM.

REFERENCIAS

Comisión Ambiental de la Megalopolis. (10 de 08 de 2010). *Infórmate de las nuevas disposiciones que entran en vigor a partir del 01 de julio para el Programa Hoy no Circula.* Obtenido de https://www.gob.mx/comisionambiental/articulos/informate-de-las-nuevas-disposiciones-que-entran-en-vigor-a-partir-del-01-de-julio-para-el-programa-hoy-no-circula?idiom=es

Gallardo Millán, L. A., & Avilés Ochoa, E. (2015). Estructura de Capital y Riesgo Financiero: Evidencia Empírica en Pymes Hoteleras. *Revista Global de Negocios*, 1-10.

Habbershon, T. G., & Williams, M. L. (1999). A resource-based framework for assessing the strategic advantages of family firms. *Family Business Review*, *12*, 1-15.

INE. (203). Cap. 7 ESTRATEGIAS PARA LA REDUCCIÓN DE EMISIONES. En I. N. Ecología, *Programa para mejorar la calidad del aire de la zona metropolitana del Valle de México 2002-2010* (págs. 1-13). México: INE.

Maystre, J. S. (2010). Conto de la contaminación ambiental. En INSHT, *ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO*. España: Oficina Internacional del Trabajo.

OMT. (2016). Obtenido de http://sdt.unwto.org/es/content/definicion

SEMARNAT. (10 de 08 de 2015). *Norma Oficial Mexicana NOM-041-SEMARNAT-2015,*. Obtenido de Diario Oficial la federación: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5396063&fecha=10/06/2015

SEMARNAT. (10 de 08 de 2016). *Norma oficial Mexicana NOM-042-SEMARNAT-2003.* Obtenido de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=2091196&fecha=07/09/2005

SEMARNAT. (10 de 08 de 2016). *NORMA Oficial Mexicana NOM-045-SEMARNAT-2006.* Obtenido de Procuraduria Federal de Proteccion al Ambiente: http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/file/1284/1/nom-045-semarnat-2006.pdf

SEMARNAT. (10 de 08 de 2016). *Norma Oficial Mexicana NOM-047-SEMARNAT-2014.* Obtenido de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5371998&fecha=03/12/1937

SEMARNAT. (10 de 08 de 2016). *Norma Oficial Mexicana NOM-050- SEMARNAT-1993.* Obtenido de https://www.amda.mx/images/stories/Juridico%202011/NORMAS%20OFICIALES%20MEXICANAS/NOM-ECOL-050.pdf

SEMARNAT. (10 de 08 de 2016). *Norma Oficial Mexicana: NOM-EM-167-SEMARNAT-2016.* Obtenido de Diario Oficial de la Federación: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5440157&fecha=07/06/2016

Siakas, K., Vassiliadis, S., & Siakas, E. (2014). Family Business: A Diagnosis and Self Therapy Model. *International Journal of Entrepreneurial Knowledge, 2*(1), 28-44.

Stoilkovska, A. (2011). The Challenges of family business. *UTMS Journal of Economics, 2*(2), 181-187.

UNESCO. (2016). Obtenido de http://www.unesco.org/new/es/education/themes/leading-the-international-agenda/education-for-sustainable-development/sustainable-development/

Vélez Montes, D., Holguín Lagos, H., De la Hoz Pinzón, G. A., Durán Bobadilla, Y., & Gutiérrez Ayala, I. (2008). *Dinámica de la Empresa Familiar Pyme.* Colombia: FUNDES INTERNACIONAL.

Warner , W. (2010). *Contaminación del Aire* . México: Ciudad de México.

GESTIÓN DEL RENDIMIENTO Y CARACTERÍSTICAS DIRECTIVAS EN EMPRESAS FAMILIARES

Trabajo concluido
Dr. Luis Alfredo Gallardo Millán
agallardo@upmys.edu.mx
Universidad Politécnica del Mar y la Sierra
Dra. María de los Ángeles Cervantes Rosas
maria.cervantes@udo.mx
Universidad de Occidente
Dr. Iván Noel Álvarez Sánchez
avanceivan@hotmail.com
Universidad Autónoma Indígena de México

RESUMEN:
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 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. Es por ello, que el objetivo de este estudio es analizar cómo se gestiona el rendimiento financiero dependiendo de las características de los directivos de las empresas familiares. La metodología empleada para realizar la investigación de campo es de tipo cuantitativo; consistió en la aplicación de una encuesta a directivos y gerentes de empresas hoteleras familiares; las dimensiones de estudio contienen variables cualitativas y cuantitativas relacionando el cálculo de la moda estadística para el análisis de los datos.

Como principales hallazgos podemos mencionar que las características directivas y la gestión

financiera son relevantes en el desempeño de las empresas familiares, por lo que la minimización del riesgo financiero estratégico está en función de la decisión de mejorar los indicadores de rendimiento como ventaja competitiva, ya que las tasas de crecimiento económico incentivadas por la bonanza en los sectores productivos no aseguran la permanencia de las empresas familiares.

PALABRAS CLAVE: Empresas Familiares, Rendimiento, Gestión.

MANAGEMENT OF THE PERFORMANCE AND CHARACTERISTICS DIRECTORS IN FAMILY COMPANIES

Abstract:

Remain in the market is one of them big problems of the companies in its fight constant by survive in a market characterized by changes continuous, not only in the environment competitive and technological but also in them tastes, needs and habits of them consumers. To stay, it is required from the management for the implementation of strategies facilitate les companies their traveling along the road to success. Therefore, the objective of this study is to analyze financial performance depending on the characteristics of management of family businesses is handled. The methodology used to perform field research is quantitative type; it consisted of the application of a survey to directors and managers of family hotel companies; the dimensions of study contain variable qualitative and quantitative relating the calculation of the fashion statistics for the analysis of the data.

As major findings include that the managerial characteristics and financial management are relevant in the performance of family enterprises, so the minimization of strategic financial risk is based on the decision to improve the indicators of performance as a competitive advantage, since the rates of economic growth encouraged by the boom in the productive sectors do not ensure the permanence of family businesses.

KEYWORDS: Business family, performance, management.

INTRODUCCIÓN

Históricamente, las empresas emergen como unidades familiares con un comportamiento emprendedor y su permanencia en el mercado depende de la evolución de cómo los miembros de la familia participan en la estructura de la propiedad y en la operación del negocio (Siakas, Vassiliadis, & Siakas, 2014).

Desde su inicio operativo las empresas familiares deben sustentar sus posibilidades de crecimiento atendiendo tres aspectos: 1) La cultura organizacional con respecto a las líneas de autoridad, tipo de liderazgo, capacidades del personal, y el rol de los miembros de la familia que participan en la empresa; 2) Estrategias para un desarrollo sustentable con actividades definidas para la función financiera y la gestión de los recursos humanos y materiales; y 3) Competencias directivas con un alto nivel de profesionalismo, lealtad y habilidades para la maximización de resultados (Stoilkovska, 2011).

La gestión del rendimiento financiero en las empresas familiares está en función del logro de sus metas, de acuerdo con Habbershon y Williams (1999) los resultados son producto de la decisión de supeditar el uso de los recursos de la empresa para 1) cohesionar el grupo familiar, 2) aprender a planificar, 3) accionar con habilidades competitivas, 4) aumentar la eficiencia, y 5) generar riqueza en el largo plazo.

Considerando un estudio exploratorio de Vélez, Holguín, De la Hoz, Durán y Gutiérrez, (2008) las actividades necesarias para alcanzar los objetivos empresariales requieren de un direccionamiento financiero y para determinar si el desempeño es reflejo de una adecuada gestión se debe de cumplir con ciertas prácticas básicas de la función financiera como la obtención constante de utilidades, la administración positiva del capital de trabajo, una cobranza con baja morosidad, una financiación apropiada a la necesidad de capital en cada etapa del ciclo de vida de la empresa, y la minimización del riesgo financiero estratégico mediante una gobernanza empresarial basada en una estructura de capital que genere valor económico (Gallardo Millán & Avilés Ochoa, 2015).

EMPRESAS FAMILIARES

Como un medio para facilitar el desarrollo social, en México se le ha dado impulso a la empresa familiar (Betauncourt, 2012); señala Corononado (2005) que las Pyme son normalmente familiares y para Pérez y Mánica (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.

Valencia (2012) establece que 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 el 51% o más de la propiedad esté 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).

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 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). Sin embargo, cuando las empresas familiares cuentas con un director financiero ajeno a la familia con gran influencia en las decisiones estratégicas, son más rentables que las que tienen a un miembro en esa función (Villaseca, 1995).

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 propietaria.

RENDIMIENTO FINANCIERO

Los objetivos básicos de las empresas es el logro de permanencia, alcanzar experiencia y el cumplimiento de objetivos empresariales (Garza, 2000). En los objetivos empresariales se incluye el logro de rendimientos; para incrementar dichos rendimientos es necesario minimizar el riesgo financiero (Arias, Rave y Castaño. 2006), lo que corresponde a la gestión directiva; por lo que es importante que se encuentre debidamente capacitado quien ejerza el cargo además de contar con experiencia (Rubio y Aragón, 2002).

La supervivencia de las empresas depende en gran medida de la gestión financiera y de que se mide con un conjunto coherente de indicadores que sean utilizados en todo el proceso de logro de objetivos (García, Álvarez y Machado, 1999). Algunas empresas tienen un comportamiento conservador cuando la implantación de estrategias, pueden generar a medio y largo plazo un incremento en los índices de rentabilidad (García y Gallego, 2006).

En estudios previos, Gálvez y García (2012) estudiaron el rendimiento de las Mipymes pero desde el impacto de la innovación, donde concluyen que la innovación en procesos y productos son las que tienen mayor impacto en el desempeño de las empresas; en la muestra se tomaron 60 empresas de mediana y alta tecnología ubicadas en Cali, Colombia. Por otro lado, García, Marín y Martínez (2006) analizan la relación existente entre el uso de los sistemas de contabilidad de costos y la rentabilidad; en una muestra de 1,425 Pyme del estado

de Veracruz, teniendo como principal hallazgo una relación positiva entre ambos factores.

El efecto de la estrategia en el desempeño de la industria manufacturera de Colombia fue analizado por Serna, Calderón y Naranjo (2013), encontrando que el desarrollo de procesos de marketing, la innovación y la calidad del producto desde la perspectiva de la estrategia es lo que tiene mayor influencia en el rendimiento empresarial. En el estudio se considera información de 199 empresas colombianas.

METODOLOGÍA

Para la presente investigación se hizo uso del método cuantitativo, levantando información en un solo momento. Para la recopilación de información se diseñó una encuesta misma que se aplicó a propietarios y directivos de pequeñas y medianas empresas familiares en las ciudades principales del Estado de Sinaloa - Mazatlán, Culiacán, Los Mochis, Guasave y Guamúchil – integrando una muestra estratificada de 28 unidades de estudio. El instrumento de investigación fue estructurado para identificar en el sector hotelero: a) características empresariales, b) perfil directivo, c) objetivos estratégicos, d) estrategias financieras, e) fuentes de financiación, f) riesgo financiero y g) creación de valor económico.

En este trabajo se seleccionaron las dimensiones de capacidades del personal, objetivos de la función financiera y la maximización de resultados para determinar la probabilidad de permanencia empresarial así como las características directivas de la gestión en las pequeñas y medianas empresas familiares. El análisis de las variables de estudio se realizó considerando como base estadística el cálculo de la moda en las respuestas obtenidas en la investigación de campo.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En los resultados obtenidos en relación el perfil de la empresa de la empresa, se encontró que tiene de diez a quince años de experiencia en el sector; quien dirige las empresas cuenta con licenciatura terminada o equivalente con un perfil profesional enfocado en la gestión directiva; la habilidad que tienen los dirigentes para diseñar estrategias es alta, con

experiencia en dirección de negocios que va de uno a tres años; la planeación es a corto plazo, enfocándose sobre todo en la solución de la problemática operativa y en la creación de valor. El cuidado de la imagen empresarial es de vital importancia.

Tabla 1. Capacidad del personal: Dimensiones y variables del estudio

CARACTERÍSTICA DIRECTIVA	VARIABLE	MODA
Capacidades del personal	Experiencia en el sector económico	De 10 a 15 años
	Preparación Académica	Licenciatura o equivalente
	Habilidad para diseñar estrategias	Alta
	Enfoque de planeación	Corto plazo
	Perfil profesional	Gestión directiva
	Estandarización de procesos	Alta
	Integración Asociativa	Nula
	Experiencia en la función directiva	De 1 a 3 años
	Creatividad en la creación de valor	Alta
	Fortalecimiento de Imagen Empresarial	Alta

Las empresas hoteleras familiares analizadas se manejan con un estricto control de costos y gastos, el 80% del capital con el que operan proviene del núcleo familiar y para la valuación empresarial se basan en el método de flujos descontados

Tabla 2. Función financiera: Dimensiones y variables del estudio

CARACTERÍSTICA DIRECTIVA	VARIABLE	MODA
Función financiera	Estructura de deuda	De 11% a 20%
	Estrategias de financiación	Reinversión de utilidades

	Enfoque en el diseño de estrategias	Productividad a la media del sector
	Diversificación geográfica	Media
	Diversificación de las fuentes de financiación	Nula
	Estrategias de crecimiento	Inversión en infraestructura
	Ingresos Anuales promedio	De $2 a $5 millones de pesos
	Tasas de retornos	De 10% a 30%
	Porcentaje de retención	20%
	Costo de Capital	De 30% a 50%
	Capital Familiar	80%
	Control de costos y gastos	Alto
	Inversión en proyectos de expansión complejos	Baja
	Valuación empresarial	Flujos de efectivo Descontados

.

La estandarización de los procesos es alta pero no tienen integración asociativa. La estructura de deuda de las empresas familiares analizadas se ubica en el rango del 11 al 20%, utilizando como principal estrategia la reinversión de las utilidades en infraestructura como factor de crecimiento, la cual asciende al 60%. La diversificación de las fuentes de financiamiento es nula. La tasa de retorno de la inversión va de un 10 a un 30%; con un 20% de porcentaje de retención de utilidades. El costo de capital promedio asciende al 17%, operan con un margen de utilidad del 30%.

Tabla 3. Maximización de resultados: Dimensiones y variables del estudio

CARACTERÍSTICAS DIRECTIVAS	VARIABLE	MODA
Maximización de resultados	Rendimiento sobre inversión	3.15%
	Rendimiento sobre activos	De 1.50 a 2.00
	Rendimiento sobre Capital Contable	De 0.40 a 0.6
	Tasa de crecimiento	7.5%
	Ventas promedio	$ 9 millones
	Porcentaje de Utilidad	30%
	Costo de Capital	17%
	Tasa de Retención	60%

Al analizar la maximización de resultados se encontró que la tasa de crecimiento predominante es del 7.5%, con ventas promedio de $9 millones de pesos y un porcentaje de utilidad del 30%... El rendimiento contable promedio va de un rango del 40 al 60%. El costo de capital promedio ponderado es del 17% y tienen una alta reinversión de utilidades.

ANÁLISIS

La maximización de resultados de las empresas familiares analizadas está en función de la vinculación de las características directicas con la gestión del rendimiento financiero, el impacto positivo de las variables identificadas por dimensión de análisis se refleja en indicadores de rendimiento sobre la inversión en activos y los resultados contables como las utilidades y el rendimiento sobre el capital contable. Figura 1.

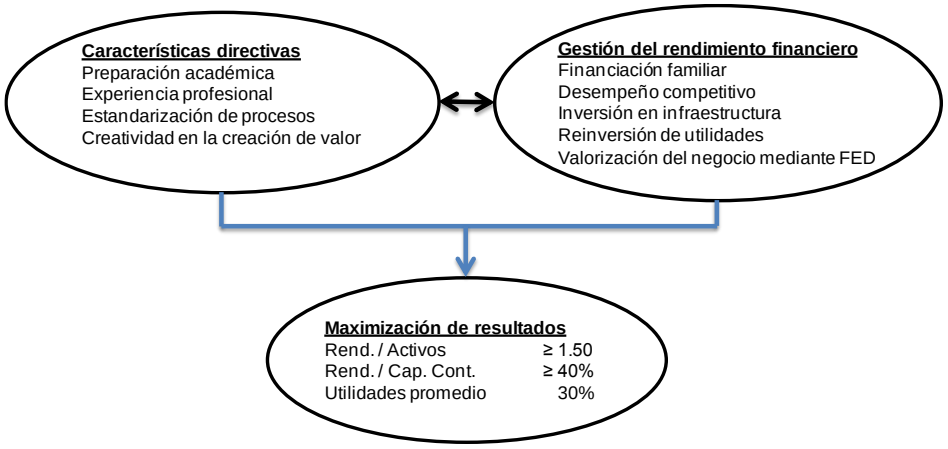


Figura 5. Variables gestionadas en forma adecuada por las empresas familiares y el impacto positivo en los resultados financieros. Elaboración propia considerando los datos de la investigación de campo.

De igual forma se identificaron las variables que bajo una inapropiada gestión directiva aumentan el riesgo de obtener resultados inferiores a la media del sector, alejando a la empresa familiar de mantener su capacidad para generar valor económico y reduciendo las posibilidades de permanencia. Figura 2.

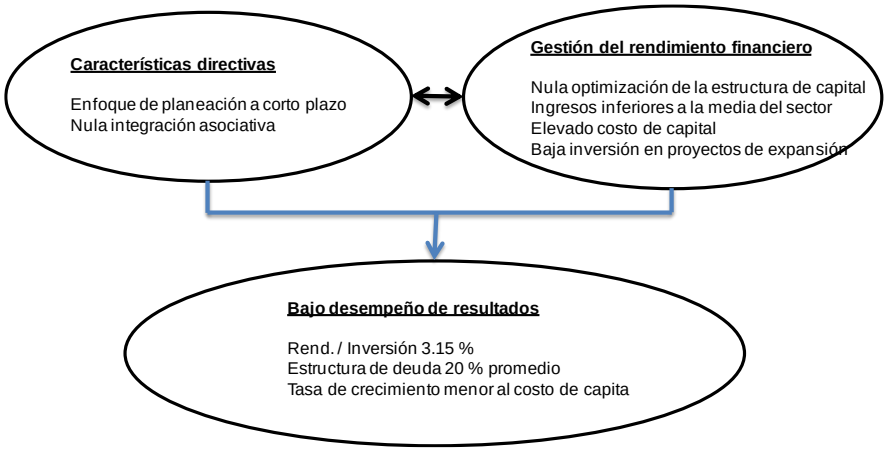


Figura 6. Variables gestionadas en forma inadecuada por las empresas familiares y el impacto negativo en los resultados financieros. Elaboración propia considerando los datos de la investigación de campo.

DISCUSIÓN

El punto de análisis de la investigación que se presenta a discusión consiste en cuestionar si la gestión financiera de las empresas familiares se debe enfocar en la determinación de indicadores de rendimiento o en la administración estratégica del riesgo.

Los indicadores de rendimiento han evolucionado desde el análisis de razones financieras hasta técnicas de predicción del fracaso empresarial que en la actualidad se sustentan en modelos dinámicos bajo la teoría de rough set o la lógica difusa; sin embargo, dado los resultados de la investigación se percibe una desvinculación de las habilidades directivas para establecer objetivos a largo plazo y minimizar los riesgos financieros estratégicos.

Por lo que se considera relevante divulgar la relación entre el potencial de crecimiento económico generado por el buen desempeño empresarial y la determinación riesgo financiero estratégico. La adecuada gestión directiva en las empresas familiares permite aprovechar oportunidades de inversión mediante una gobernanza financiera y una estructura de capital acordes a la etapa de desarrollo del negocio, aumentando la probabilidad de permanencia en el mercado por la creación de valor económico como resultado de las habilidades directivas de las familias emprendedoras.

Referencias bibliográficas

Arias, L., Rave, S. y Castaño, J. (2006). Metodologías para la medición del riesgo financiero en inversiones en Scientia et Technica Año XII, No 32, Diciembre de 2006. UTP. ISSN 0122-1701.

Coronado, R. Semeí. (2007). Metodología para la Pyme manufacturera en La Pyme en México. Situación actual y retos estratégicos. Universidad de Guadalajara. México.

Gallardo Millán, L. A., & Avilés Ochoa, E. (2015). Estructura de Capital y Riesgo Financiero:

Evidencia Empírica en Pymes Hoteleras. Revista Global de Negocios, 1-10.

García, D. y Gallego, A. (2006). Influencia de la estrategia en el crecimiento y rentabilidad de la Pyme industrial española en Revista Española de Financiación y Contabilidad. Vol. 35. Núm. 129.

García D., Marín, S. y Martínez, F. (2006). La contabilidad de costos y la rentabilidad en la Pyme en Revista Contaduría y Administración. No. 218. Enero-Abril.

Gálvez, E. y García, D. (2012). Impacto de la innovación sobre el rendimiento de la Mipyme: Un estudio empírico en Colombia en Estudios Gerenciales. Vol. 28, núm. 122. Pp. 11-27

García, J., Álvarez, A. y Machado, A. (1999). Metodología para el diseño e implantación de un sistema de información de gestión para Pymes. En Revista Española de Financiación y Contabilidad. Vol. 28. Núm. 102.

Garza, J. (2000). Administración contemporánea. McGraw-Hill. México

Gersick, D., Mccollom, M. y Lansberg I. (1997). Empresas familiares. Generación a generación. McGraw-Hill Interamericana Editores, S. A. De C. V.

Habbershon, T. G., & Williams, M. L. (1999). A resource-based framework for assessing the strategic advantages of family firms. Family Business Review, 12, 1-15.

Leach, P., (2009). La empresa familiar, Ediciones Granica, S.A.

Madrigal Torres, Bertha E. (2005): La estrategia y el líder. En Liderazgo Enseñanza y aprendizaje. Editorial Mc Graw Hill. México pp. 117-133.

Martínez, E. Jon (2010). Empresas familiares. Reto al destino. Claves para perdurar con éxito. Ediciones Granica. Argentina.

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

Poza, E. (2011). Naturaleza, singularidad e importancia de la empresa familiar en Empresas Familiares. CENGAGE Learning. Tercera edición. México. Pp. 1-26.

Rubio, A, y Aragón, A. (2002). Factores explicativos del éxito competitivo. Un estudio empírico en la Pyme en Cuadernos de Gestión. Volumen 2002. No. 1

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.

Serna, H., Calderón, G. y Naranjo, J. (2013). Efecto de la estrategia en el desempeño de la empresa. Un estudio en la industria manufacturera de Colombia. Revista Venezolana de Gerencia. Año 18. No. 61. Pp. 9-28.

Siakas, K., Vassiliadis, S., & Siakas, E. (2014). Family Business: A Diagnosis and Self Therapy Model. International Journal of Entrepreneurial Knowledge, 2(1), 28-44.

Slater, S., Olson, E. & Hult, T. (2010). Worried about strategy implementation? Don´t overlook marketings role en Kelley School of Business. Vol. 53. Pp. 469-479.

Stoilkovska, A. (2011). The Challenges of family business. UTMS Journal of Economics, 2(2), 181-187.

Trevinyo, R. R. (2010). ¿Qué es la empresa familiar? En Empresas familiares. Visión Latinoamericana. Estructura, gestión, crecimiento y continuidad. Pearson Prentice Hall. México.

Villaseca, A. (1995). Estructura, políticas y resultados financieros en la empresa familiar. Un estudio empírico. En Documento de Investigación No. 299. División de Investigación. IESE, España

.Comisión Ambiental de la Megalopolis. (10 de 08 de 2010). *Infórmate de las nuevas disposiciones que entran en vigor a partir del 01 de julio para el Programa Hoy no Circula.* Obtenido de https://www.gob.mx/comisionambiental/articulos/informate-de-las-nuevas-disposiciones-que-entran-en-vigor-a-partir-del-01-de-julio-para-el-programa-hoy-no-circula?idiom=es

Gallardo Millán, L. A., & Avilés Ochoa, E. (2015). Estructura de Capital y Riesgo Financiero: Evidencia Empírica en Pymes Hoteleras. *Revista Global de Negocios*, 1-10.

Habbershon, T. G., & Williams, M. L. (1999). A resource-based framework for assessing the strategic advantages of family firms. *Family Business Review, 12*, 1-15.

INE. (203). Cap. 7 ESTRATEGIAS PARA LA REDUCCIÓN DE EMISIONES. En I. N. Ecología, *Programa para mejorar la calidad del aire de la zona metropolitana del Valle de México 2002-2010* (págs. 1-13). México: INE.

Maystre, J. S. (2010). Conto de la contaminación ambiental. En INSHT, *ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.* España: Oficina Internacional del Trabajo.

OMT. (2016). Obtenido de http://sdt.unwto.org/es/content/definicion

SEMARNAT. (10 de 08 de 2015). *Norma Oficial Mexicana NOM-041-SEMARNAT-2015,*. Obtenido de Diario Oficial la federación: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5396063&fecha=10/06/2015

SEMARNAT. (10 de 08 de 2016). *Norma oficial Mexicana NOM-042-SEMARNAT-2003.* Obtenido de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=2091196&fecha=07/09/2005

SEMARNAT. (10 de 08 de 2016). *NORMA Oficial Mexicana NOM-045-SEMARNAT-2006.* Obtenido de Procuraduria Federal de Proteccion al Ambiente: http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/file/1284/1/nom-045-semarnat-2006.pdf

SEMARNAT. (10 de 08 de 2016). *Norma Oficial Mexicana NOM-047-SEMARNAT-2014.* Obtenido de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5371998&fecha=03/12/1937

SEMARNAT. (10 de 08 de 2016). *Norma Oficial Mexicana NOM-050- SEMARNAT-1993.* Obtenido de https://www.amda.mx/images/stories/Juridico%202011/NORMAS%20OFICIALES%20MEXICANAS/NOM-ECOL-050.pdf

SEMARNAT. (10 de 08 de 2016). *Norma Oficial Mexicana: NOM-EM-167-SEMARNAT-2016.* Obtenido de Diario Oficial de la Federación: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5440157&fecha=07/06/2016

Siakas, K., Vassiliadis, S., & Siakas, E. (2014). Family Business: A Diagnosis and Self Therapy Model. *International Journal of Entrepreneurial Knowledge, 2*(1), 28-44.

Stoilkovska, A. (2011). The Challenges of family business. *UTMS Journal of Economics, 2*(2), 181-187.

UNESCO. (2016). Obtenido de http://www.unesco.org/new/es/education/themes/leading-the-international-agenda/education-for-sustainable-development/sustainable-development/

Vélez Montes, D., Holguín Lagos, H., De la Hoz Pinzón, G. A., Durán Bobadilla, Y., & Gutiérrez Ayala, I. (2008). *Dinámica de la Empresa Familiar Pyme.* Colombia: FUNDES INTERNACIONAL.

Warner , W. (2010). *Contaminación del Aire* . México: Ciudad de México.

COMPETITIVIDAD Y SUSTENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES EN EL CONTEXTO DE LA CONTINGENCIA AMBIENTAL ABRIL-JUNIO 2016

Autores:
Dra. En C. Ed. Jenny Álvarez Botello uapci.logistica@gmail.com
UAP Cuautitlán Izcalli - Universidad Autónoma del Estado de México
Mtra. Mary Cruz Gómez Cortes marycruzg@gmail.com
UAP Cuautitlán Izcalli - Universidad Autónoma del Estado de México
Mtro. Robert Hernández Martínez robert@actuariayfinanzas.net
UAP Cuautitlán Izcalli - Universidad Autónoma del Estado de México

Resumen

En el presente artículo se realiza un análisis de la situación ambiental que se presenta en nuestro país a consecuencia de los altos índices de contaminación y su repercusión en la competitividad con el tránsito urbano de nuestra ciudad de México y área metropolitana.

Así mismo se establecen lineamientos que nos permiten buscar un equilibrio entre competitividad y sustentabilidad, buscando alternativas de transporte que permitan aumentar la competitividad de la ciudad que no solo incluye vías terrestres y aéreas para el sector productivo y de servicios.

Cuando hablamos de competitividad urbana hacemos referencia a la Ciudad como un espacio en el que concurren eficientemente los factores de la producción con las variables de orden social y cultural, de tal manera que ese espacio es considerado como prioritario para la inversión y localización de los actores y agentes económicos que generan bienes y servicios.

Palabras claves:
Competitividad, sustentabilidad, transporte sustentable.

Abstract:
In this article an analysis of the environmental situation presented in our country as a result of the high levels of pollution and its impact on the competitiveness of our urban transit and Mexico City metropolitan area is performed.

At the same guidelines that allow us to find a balance between competitiveness and sustainability, looking for transportation alternatives that increase the competitiveness of the city that not only includes land and air routes to the productive sector and services are established.

When we talk about urban competitiveness we refer to the city as a space in which efficiently presenting the factors of production variables social and cultural order, so that space is considered as a priority for investment and location of actors and economic agents that generate goods and services.

Keywords:
Competitiveness, sustainability, sustainable transport.

Introducción:

Actualmente hemos observado como las políticas públicas que nuestro país ha implementado desde 1989 con el programa Hoy no circula no han logrado convencer a la población de los posibles beneficios que este programa tiene, ya que la contaminación no solo ha ido en aumento, sino que en periodo el programa de se ha endurecido sin grandes resultados.

Algunos episodios que pueden explicar porque se instrumentó una política ambiental a inicios del 2016, cuando se dispararon los índices de contaminación fueron al menos tres cambios importantes: el primero, el fallo de la Suprema Corte de Justicia de la Nación a

mediados del 2015 donde los autos particulares modelos anteriores al 2007 podrían acceder a la calcomanía cero lo que aumento en un 22% los vehículos que circulaban en la CDMX; el segundo la autorización del reglamento de tránsito en donde se reducen los límites de velocidad y se prohíben las vueltas continuas; por último el aumento en la producción de fábricas que demandan transporte para el ingreso de la materia prima y la distribución de producto a los CEDIS o puntos de venta.

Metodología

Esta investigación es de tipo documental ya que nos permite analizar diversos textos impresos o digitales, bajo el método de análisis y síntesis, lo que permitió la comprensión de los conceptos y políticas utilizadas a lo largo del documento.

Desarrollo del tema

La sustentabilidad no está aislada de los procesos de toma de decisiones de los gobiernos y de la participación en esas decisiones de los ciudadanos. Todos los temas relacionados con las grandes ciudades tienen un impacto ambiental, el tránsito urbano de los transportes pesados de carga no es la excepción.

No obstante; el transporte urbano en una gran ciudad como la Ciudad de México, no es únicamente objeto de estudio desde la perspectiva ambiental sustentable, sino también desde el de la competitividad. Es éste el que permite el aprovisionamiento necesario tanto para la productividad de los bienes y servicios que provee la Ciudad, como para el sustento de sus habitantes. Es decir, el transporte es un elemento indispensable de la dimensión funcional de la Ciudad.

Cuando hablamos de competitividad urbana hacemos referencia a la Ciudad como un espacio en el que concurren eficientemente los factores de la producción con las variables de orden social y cultural, de tal manera que ese espacio es considerado como prioritario para la inversión y localización de los actores y agentes económicos que generan bienes y servicios.

Por otro lado, la sustentabilidad, para el caso que nos ocupa, se refiere a las condiciones óptimas en que son diseñadas las políticas públicas para administrar los recursos disponibles, de manera tal que no dejen de cumplirse los objetivos mediatos ni los de mediano y largo plazo.

Hacer que una ciudad como la capital de nuestro país funcione eficientemente en términos de competitividad y sustentabilidad, lleva aparejada una toma de decisiones integral que, además de lo anterior, permita la movilidad de los que viven, trabajan y visitan la ciudad, esto es considerar la dinámica propia de la Ciudad.

Ejemplo de esas decisiones que impactan de manera directa tanto en la esfera dinámica como en la funcional de la ciudad, son las medidas de contingencia ambiental resultado de los altos niveles de contaminación registrados no sólo en la Ciudad de México, sino en la megalópolis circundante a ella.

Las restricciones de circulación vehicular impuestas debido a la contingencia fueron, además de impopulares, causales de problemáticas para la movilidad de la población de la megalópolis. Los vehículos particulares dejaron de circular uno o dos días a la semana además de un sábado al mes.[57]

No obstante, la distribución de bienes que abastecen a la Ciudad no se vio afectada con esta medida, en virtud que el transporte de carga no fue incluido en las restricciones de circulación. Con ello, no se puso en riesgo la competitividad de la región; mientras que las condiciones de sustentabilidad ambiental se dejaron para el largo plazo.

Por tato, desde un punto de vista logístico y de competitividad, esa medida fue la correcta. La importancia del transporte de carga por carretera en la cadena de suministro “se ha visto

[57] Para mayores detalles de cómo está diseñado el Programa ‘Hoy No Circula’, visitar la pagina http://www.hoy-no-circula.com.mx/.

incrementada, en las últimas décadas, por la dinámica competitiva y de consumo actual, la "deslocalización" de la producción y el paradigma de la disminución de stocks en la cadena, sustituyéndose almacenaje por transporte." (CEPAL: 2010)

Pero no es necesario sacrificar sustentabilidad para ganar en competitividad. Las lecciones que nos debe dejar la contingencia es precisamente esa, ambos escenarios deben preferirse en el diseño de políticas públicas relacionadas con el transporte de carga. Se debe entonces promover una política de transporte de largo plazo basada en la eficiencia energética y la modernización de las unidades, con miras a la sustentabilidad, sin menoscabo de la competitividad.

"En México, el sector autotransporte utiliza cerca de una tercera parte de la energía generada a partir de combustibles fósiles, emite una quinta parte de los gases de efecto invernadero […]. En gran parte, esto se debe a la actual desconexión entre el desarrollo de las ciudades y la organización de la infraestructura de transporte, lo cual hace que los desplazamientos sean cada vez más largos, fatigosos y contaminantes." (CENTRO MARIO MOLINA)

Lo anterior, aunado a que México es la ciudad más congestionada del mundo,[58] permite prever que la posibilidad de otra contingencia ambiental que limite la circulación de vehículos automotores, es alta. Lo cierto es que sí es posible prevenir que ésta alcance a las unidades de transporte de carga, mediante políticas públicas incluyentes.

La inclusión en la toma de decisiones de los sectores interesados permite una solución integral. Para este caso, es requerida la colaboración entre gobierno, empresarios y operadores de transporte, con metas cuantificables y monitoreables que promuevan la mejora continua del proceso hasta alcanzar un nivel sustentable del servicio de transporte de carga.

Transporte sustentable puede entenderse como "la provisión de servicios e infraestructura

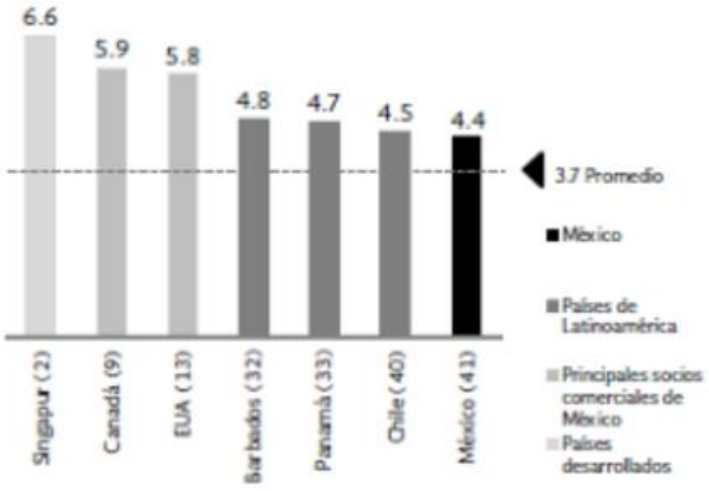
[58] Información publicada por el *Tom Tomm Traffic Index 2016*. Ese informe señala que los conductores mexicanos pueden esperar gastar en promedio 59% de tiempo extra atorado en el tráfico en cualquier hora del día. Para mayor información ver https://www.tomtom.com/es_mx/trafficindex/

para la movilidad de personas y productos, necesarios para el desarrollo económico y social, que ofrecen acceso seguro, confiable, económico, eficiente, y al alcance de todos, al tiempo que reducen los impactos negativos en la salud y el medio ambiente local y global, en el corto, mediano y largo plazo, sin comprometer el desarrollo de futuras generaciones." (GRADILLA: 2012)

La competitividad en el transporte de carga que sea sustentable, ya no es una opción. Actualmente es una obligación cuando hacemos un análisis de la posición actual de México frente a otros países, tal como lo vemos en la gráfica 2.1

Gráfica 2.1 Índice de Competitividad de la Infraestructura de transporte, 2012[1]

(índice)



[1] Puntaje del 1 al 7, siendo 7 accesible y 1 inaccesible.

FUENTE: Foro Económico Mundial.

¿Urgente? Sí. Pero es más valioso pensar y repensar el óptimo diseño de las políticas de transporte de carga para combinar eficientemente sustentabilidad/competitividad y mandar el indicador de competitividad hacia arriba.

Conclusiones:

Según la CEPAL "La dinámica para un transporte sustentable guarda relación con un ciclo caracterizado por procesos logísticos integrados, basados en servicios de transporte eficientes e integrados. Entre otras cosas, lo anterior significa internalizar los impactos ambientales, urbanos, sociales y económicos de esta realidad" (CEPAL: 2010) para asociarlos al diseño de políticas incluyentes en la materia políticos, que se dirijan a hacer de esta dinámica de transporte sustentable, un círculo virtuoso en el que cada ciclo mejore los estándares económicos, ambientales y sociales.

De lograrse esta mejora continua y permanente, el sistema de transporte de carga en México puede incluso transformarse en una ventaja competitiva nacional, con profundas y preferencias de acceso a los mercados.

Referencias bibliográficas:

CENTRO MARIO MOLINA. (Sin fecha). Hacia un modelo de transporte sustentable para las ciudades mexicanas. Recuperado de http://centromariomolina.org/el-impacto-del-cambio-climatico-en-la-agricultura/. 06 de julio de 2016.

CEPAL. (2010). Eficiencia energética en el transporte de carga por carretera. www.cepal.org/transporte. Recuperado de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36126/1/FAL-281-WEB_es.pdf el 08 de julio de 2016

Gradilla Hernández, Luz Angélica. (2012). Transporte de carga en México: transición hacia un sistema sustentable. SCyT: IMT.

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN ÉPOCA DE CRISIS PARA EL SECTOR PETROLERO MEXICANO

Investigación en proceso

Autores:
Dra. Myrna Delfina López Noriega[1]
myrna.lopezn@gmail.com
M.F. Lorena Zalthen Hernández[1]
lzalthen@pampano.unacar.mx[1]
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas

Universidad Autónoma del Carmen
Cd. del Carmen, Campeche, México.
Dra. María de los Ángeles Cervantes Rosas[2]
marieloscervantesrosas@gmail.com
[2]Departamento de ciencias Económico Administrativas
Universidad de Occidente, Unidad Guasave
Guasave, Sinaloa, México.

RESUMEN

Desde hace un par de décadas se han presentado cambios en el que la disminución del papel de los Estados, el protagonismo creciente de la sociedad civil, y la primacía de la empresa como institución central de la sociedad componen la fuerza que amalgama un conjunto de intereses, actores y fuerzas que rigen la economía mundial. Existe un reclamo social de un comportamiento empresarial más responsable y comprometido con el entorno, cuyas responsabilidades sociales básicas, éticas, laborales y medio ambientales vayan más allá de la maximización de ganancias y de su posición frente a los mercados.

Lo anterior ha implicado, retos de sustentabilidad y responsabilidad empresarial para la

industria petrolera mexicana. Dentro de ese contexto PEMEX había concebido a la responsabilidad social empresarial (RSE) como la vía que le permitía los retos económicos, sociales y medioambientales de la industria, generando valor al considerarla de manera explícita e implícita dentro de sus estrategias de negocios desde 1996.

Por más 30 años, Ciudad del Carmen, Campeche fue la principal base de operaciones de PEMEX debido a su proximidad con la Sonda de Campeche, principal región productora de hidrocarburos del país. Sin embargo, los recortes en tareas de exploración y producción de crudo, resultado de la crisis por la que atraviesa el sector, ponen en jaque la cadena de proveedores de servicios petroleros del puerto, y la economía local de la ciudad. Dentro de ese contexto este documento tiene como objetivo determinar cómo son percibidas las estrategias y acciones de responsabilidad social (RS) en el sector petrolero, específicamente en el área de Producción y Exploración (PEP) Marina de la Sonda de Campeche, en la época de crisis por la que atraviesa la industria petrolera a nivel mundial.

Palabras clave: Petróleos Mexicanos, grupos de interés, industria petrolera

ABSTRACT

From a couple of decades there have been changes in the diminishing role of states, increasing growing of civil society role and the primacy of the company as the fundamental institution of society, these are the force that amalgamates a set of interests , actors and forces that govern the world economy. There is a social demand for more responsible corporate behavior and committed to the environment, ethical, social and environmental work goes beyond maximization profit, responsibilities and its position in the markets.

This has involved, some sustainability challenges and corporate responsibility for the Mexican oil industry. In this context PEMEX had conceived corporate social responsibility (CSR) as the route that allowed the economic, social and environmental challenges of the industry, creating value considered explicitly and implicitly within their business since 1996.

For over 30 years, Ciudad del Carmen, Campeche was the main base of operations of PEMEX due to its proximity to the Sonda of Campeche, main oil producing region in the country. However, cutbacks on exploration and production of crude resulting from the crisis

that crosses the sector, have put in check the oil supply chain port services and the local economy of the city. This paper aims to determine how the strategies and actions of social responsibility (SR) are perceived in the oil sector, specifically in the area of Exploration and Production (PEP) of Campeche, at the crisis time that crosses the oil industry worldwide.

Key Words: Petróleos Mexicanos, stakeholders, oil industry

INTRODUCCIÓN

Desde hace un par de décadas la disminución del papel de los Estados, el protagonismo creciente de la sociedad civil, y la primacía de la empresa como institución central de la sociedad componen la fuerza que amalgama un conjunto de intereses, han arrojado incertidumbre y una serie de cambios en los actores y fuerzas que rigen la economía mundial. En consecuencia, el siglo XXI se ha caracterizado por una reconfiguración de las relaciones sociales donde las crisis recurrentes globales han arrojado y agudizado problemas en todos los rincones del orbe. Dentro de ese contexto, existe un reclamo social de un comportamiento empresarial más responsable y comprometido con el entorno, cuyas responsabilidades sociales básicas, éticas, laborales y medio ambientales vayan más allá de la maximización de ganancias y de su posición frente a los mercados.

En cuanto a la crisis del sector petrolero para México, la crisis involucra dos temas: por un lado el exceso de producción, como pasó en la década de 1980, y por otro la debilidad del crecimiento económico, agudizando los problemas por los que atraviesa el país y la que fuera la paraestatal más representativa y sólida por más de 30 años: Petróleos Mexicanos (PEMEX).

PEMEX concebía a la responsabilidad social empresarial (RSE) como la vía que le permitía afrontar los retos económicos, sociales y medioambientales de la industria, generando valor al considerarla de manera explícita e implícita dentro de sus estrategias de negocios desde 1996 (SENER, 2011). Sin embargo, con la crisis también se presentan interrogantes sobre la RSE, sobre si sus acciones y prácticas se mantendrá como parte de las estrategias de la empresa o si se perciben como un derroche de recursos o como una inversión sostenible

dentro de un futuro incierto.

Como consecuencia del periodo de transición que atraviesa la ahora "Empresa Productiva del Estado" (EPE), a pesar de la importancia que el sector petrolero aún tiene para la economía mexicana, se ha abundado poco sobre cómo se percibe la RS actualmente en este sector, por lo que este documento pretende determinar cómo son percibidas las estrategias y acciones de responsabilidad social (RS) en el sector petrolero, específicamente en el área de Producción y Exploración (PEP) Marina de la Sonda de Campeche, cuya base administrativa se localiza en Ciudad del Carmen, Campeche. Cabe señalar que lo que aquí se presenta forma parte del proyecto de investigación: "Impacto de la responsabilidad social empresarial en una economía eminente de enclave petrolera", que ha permitido documentar los cambios que se han presentado en PEMEX en su proceso de transición para convertirse en una EPE.

METODOLOGÍA

Para la realización de este trabajo se revisaron los fundamentos teóricos y diferentes perspectivas de la RSE; se recopiló información actualizada sobre la temática de diferentes fuentes, así como referencias institucionales recientes (fase documental). Dado el estado del conocimiento en el tema, que no ha sido abordado anteriormente, y el enfoque que se le ha dado a la investigación, el estudio fue esencialmente exploratorio en sus inicios, pues ha permitido la identificación del fenómeno tratado y sus variables; en una segunda fase se espera describir la percepción de la RS en la etapa de crisis señalada, por lo que el estudio migrará a una fase descriptiva.

La investigación siguió una lógica analítica-descriptiva, de carácter no experimental transversal; para lo cual se desarrolló en tres grandes apartados, que inicia con el marco teórico de la RSE; seguido del análisis de la crisis del sector petrolero en Ciudad del Carmen, Campeche en el marco de la responsabilidad social (RS); finalmente, se presentan las conclusiones derivadas de esta investigación.

DESARROLLO DEL TEMA

Responsabilidad social empresarial

El concepto de RS se ha desarrollado desde su origen vinculado a las empresas, inserto en la temática que estudia la relación entre la sociedad y los negocios, como una manera de lograr que las organizaciones empresariales se planteen nuevas responsabilidades, más allá de las

cuestiones estrictamente relacionadas con la idea de maximizar las utilidades o beneficios para los dueños o accionistas de las mismas.

Aunque no se puede establecer una fecha para el surgimiento del concepto de RSE, se han realizado esfuerzos para establecer un concepto común de la RSE sin grandes resultados (Marsden, 2006; McWilliams et al, 2006), pues aún no existe una definición unánimemente aceptada, es un concepto en constante evolución y cambio. Sin embargo, existen en las diversas definiciones elementos comunes entre los que destacan: el reconocimiento de los grupos de interés (stakeholders), para los cuales la empresa es responsable; la constante preocupación por mejorar el bienestar de estos grupos de interés; y, la visión sobre cómo las operaciones de la empresa favorecen en el impacto social y ambiental a largo plazo para los stakeholders; finalmente, como una constante en todas las definiciones analizadas, la empresa es vista como un actor de cambio social por lo que se deben gestionar sus impactos y externalidades, (Taquía, 2007).

El nacimiento de la RSE en la época moderna se reconoce a mediados del siglo XX, con el libro Social Responsibilities of the Businessman de Bowen en 1953, que marca el comienzo de la literatura e interés sobre este tema (Carroll, 1979). Para Schwalb y Malca, (2004; citados en Taquía, 2007) existen cuatro grandes etapas en la historia de la RSE: 1) La época empresarial caracterizada por el emprendimiento y de laissez faire, es decir, una época de actividad empresarial desenfrenada. 2) La gran depresión: la crisis económica de 1929 genera cuestionamientos sobre los modelos generalmente aceptados, se fortalece el papel de Estado como agente de regulación económica y promotor del desarrollo social. 3) Activismo social que surge en los años sesenta y setenta; parte de la toma de conciencia sobre realidades del contexto social. 4) Conciencia social contemporánea, en los años ochenta y acuña términos como el desarrollo sostenible. Las nuevas teorías de management ven en la RS un instrumento poderoso para asegurar la competitividad empresarial y el desarrollo sostenible. Muchos académicos han analizado la evolución del concepto y sus componentes, clasificándolo bajo diferentes enfoques y teorías, por lo que desde la última década del siglo XXI se asiste ante una variedad de revisiones bibliográficas (Carroll, 1979, 1991, 1999; Lantos, 2001; Garriga y Melé, 2004). Estas clasificaciones buscan entender el comportamiento de las empresas invirtiendo recursos en RSE para aquellas actividades que son de carácter económico o aquellas de carácter puramente social y éticas.

En 1979, Carroll propone cuatro componentes de la RSE: el económico, el legal, el ético y el filantrópico, con lo que inicia la era actual de la RSE, al determinar la evolución del concepto moderno que en gran parte se considera en nuestros días (Abreu y Badii, 2007; Fisher, 2004). Años más tarde, Carroll (1991) distingue cuatro tipos de acciones en RS, en correspondencia a los cuatro componentes de la RSE que en 1979 había planteado, que gestionan las empresas: responsabilidades económicas; responsabilidades legales; responsabilidades éticas; responsabilidad filantrópica.

Garriga y Melé (2004) realizan una clasificación en torno a cuatro grupos de teorías: 1) las instrumentales que se enfocan en el estudio de las actividades sociales que permiten cumplir de mejor forma con los objetivos de creación de riqueza empresarial; 2) las integradoras, que consideran aquellos trabajos que buscan explicar el desarrollo de actividades de RSE por el deseo de integrar diversas demandas sociales; 3) las de carácter político que enfatizan el poder social que adquiere la organización en la sociedad de la que forma parte; y, 4) las teorías sobre ética y moral en los negocios que consideran el desarrollo de actividades de RSE en respuesta al cumplimiento de derechos universales.

La Teoría de los stakeholders de Freeman (1984) sería clasificada por Garriga y Melé (2004) como una de las teorías integradoras; en ella, Freeman señala que los "grupos de interés" será cualquier grupo a quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de la organización, por lo que la atención a sus intereses representará el éxito de esta. Con ello, Freeman (1984) planteaba una nueva forma de entender la gestión empresarial, en la que se consideraba a una amplia variedad de grupos en las operaciones de la empresa y sin los cuales esta dejaría de existir (Donaldson y Preston, 1995; Freeman, 1984; Garriga y Melé, 2004).

En esta teoría Freeman (1984) utilizó dos criterios para clasificar a los stakeholders: inicialmente, distinguió la acepción en un sentido amplio del término que incluyó: proveedores, clientes, accionistas, empleados, comunidades, grupos políticos, gobiernos, medios de comunicación, entre otros; años más tarde, en un sentido más estricto, respondiendo al criterio contractual de relación entre la organización y los stakeholders, mencionó que las partes interesadas de una empresa son los proveedores, clientes, empleados, entidades financieras y las comunidades (Freeman, 2005),

El criterio más utilizado para identificar y clasificar a los stakeholders se da bajo dos perspectivas: los grupos de interés internos (directivos, empleados, accionistas, por ejemplo)

y los de carácter externo (clientes, proveedores, administraciones públicas, entidades financieras, medio ambiente, entre otros) (Martín, 2008). Así, todas las acciones de RS hacia los trabajadores, quedaban clasificados como parte de su dimensión interna.

Años más tarde, Porter y Kramer (2006) retomaron el concepto de Freeman (1984) para plantear como parte de su estrategia las acciones de RS, con ello se daba la generación de valor compartido entre la empresa y los stakeholders, transitando del "concepto de empresa socialmente responsable al concepto de empresa totalmente integrada en la sociedad", resultado de los puntos comunes entre los intereses de la empresa y de los stakeholders.

La RSE implica adoptar medidas que permitan mejorar la percepción de los stakeholders, y así contribuir a formar una reputación determinada por el grado de responsabilidad adoptado con cada uno de estos grupos (Martín, 2008). La RSE, que al igual que la reputación, tiene que estar integrada en la estrategia empresarial, en sus procesos y resultados. Al emprender acciones de RSE, que respondan a necesidades y expectativas de estos grupos, se construye confianza (García et al, 2013), por lo que para Ruiz Mora y Castillo (2013) la RS se considera una estrategia de protección ante situaciones de crisis como la señalada en el sector petrolero. Las organizaciones que tienen una gestión socialmente responsable disponen de "una consideración social" que permite responder adecuadamente a estas situaciones.

Para lograr lo anterior, se debe considerar a la comunicación como elemento proactivo, facilitando el conocimiento y la relación entre todos los miembros. Pese a ello, el diálogo depende de generar perspectivas que miren hacia otros actores importantes para la organización, haciendo de ésta una tarea a largo plazo y en constante evolución (Prandi, 2007). Es primordial identificar y evaluar las relaciones que tienen las organizaciones con cada uno de sus stakeholders, que permitan definir su participación con éstos (Ibisate, 2008). En la época contemporánea, el management ve en la RSE un medio que permite asegurar la competitividad empresarial, y al mismo la obtención de beneficios para los trabajadores, sus familias y la comunidad, bajo la idea de un "ganar-ganar" (SASE y Perú 2021, 1998).

Petróleos Mexicanos y la responsabilidad social

En el marco de la RS, las empresas, son portadoras de valores y creadoras de comportamientos que las relacionan con sus stakeholders mediante interacciones de confianza de utilidad social (Carneiro, 2004). En consecuencia, tienen fines y funciones sociales que cubren las necesidades que demanda la sociedad (clientes, proveedores,

comunidad local, entre otros más) a través de actividades de interés común (capital económico y humano) con el objeto de conseguir resultados conjuntos de la forma más eficiente, generando riqueza y empleo, siendo rentables y cumpliendo con la legislación vigente (Navarro, 2008).

PEMEX concebía a la RSE como la vía que le permitía enfrentar los retos económicos, sociales y medioambientales de la industria, generando valor al considerarla de manera explícita e implícita dentro de sus estrategias de negocios. A partir de 1998, la petrolera implementó políticas de RSE y desarrolló un programa estratégico enfocados a la seguridad y protección ambiental que concluyó en la creación del Sistema Integral de Administración de la Seguridad Industrial y la Protección Ambiental (SIASPA) (López, 2012).

En enero de 2006, PEMEX se sumó al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (PMNU), convirtiéndose en la primera empresa petrolera estatal de América Latina en hacerlo y uniéndose a otras grandes empresas del sector energético que lo habían hecho antes (García-Chiang y Rodríguez, 2008). Cuando se apega a los principios oficiales del PMNU elaboró un nuevo modelo de desarrollo sustentable que formó parte de la estrategia institucional, cuyos objetivos fueron: cumplimiento normativo ambiental; eliminación de riesgos ambientales no normados; y aseguramiento de la viabilidad y sustentabilidad de los planes de desarrollo del negocio (PEMEX, 2006).

Desde la adhesión de PEMEX al PMNU buscó conciliar sus intereses empresariales, con los valores y demandas de la sociedad civil; como también ha declarado que sus trabajadores representan uno de sus activos principales, sus conocimientos y el desarrollo de sus habilidades fueron señalados como prioridad para la empresa. También, se consideró esencial la instrumentación de prácticas de RS y ambiental requeridas por las principales instituciones financieras, a fin de garantizar el acceso preferencial a los financiamientos requeridos. De igual forma, se consideró esencial asegurar la viabilidad socio-ambiental de los proyectos de inversión (PEMEX, 2006).

En el 2010, PEMEX en su Plan de Negocios 2010-2025, definió a la Responsabilidad Corporativa, como una de las 4 líneas de acción que permitirían atender los 23 retos principales que cubrían los diferentes aspectos de la empresa. Buscaba con ello, mejorar su imagen y relaciones con las partes interesadas, e incorporar la protección ambiental y la RS como elementos clave en su operación (PEMEX, 2010).

PEMEX planteaba como estrategia de sustentabilidad, el aprovechamiento racional y responsable de los recursos naturales que favorecen al país; esto le permitía reforzar la posición e imagen nacional e internacional del sector petrolero, a través de la seguridad, salud y protección ambiental de las comunidades donde aún predomina.

La crisis en el sector petrolero en Ciudad del Carmen, Campeche

La sobreoferta de producción de crudo, a pesar de la caída de los precios, y la debilidad económica mundial persistente ejemplificada por China, el segundo consumidor de petróleo del mundo (Calixto, 2015); han agudizado la crisis propia y lógica derivada del proceso de transición que atraviesa PEMEX en su transformación de paraestatal a EPE. Como señala Bonilla (2013), las crisis son derivadas de situaciones fuera de control que complican el panorama de la organización, en este caso uno de los factores acuciantes ha sido la aplicación de la Reforma Energética.

Por más 30 años, Ciudad del Carmen, Campeche fue la principal base de operaciones de PEMEX debido a su proximidad con la Sonda de Campeche, principal región productora de hidrocarburos del país. El 23 de junio de 1979 da inicio formal la extracción de petróleo en la Sonda de Campeche, que posicionó paulatinamente a la isla como la capital económica del estado (PEMEX, 2013) Lo anterior, generó por una parte, una dinámica económica petrolera que convirtió a esta ciudad en un asentamiento poblacional de influencia regional y en un asentamiento urbano de atracción poblacional de distintas regiones del país así como de extranjeros que aún llegan a laborar como empleados de las empresas petroleras.

Hasta el 2014, la Gerencia de Responsabilidad y Desarrollo Social adscrita a la Dirección General de PEMEX, conducía bajo un sólo enfoque institucional, el diseño e instrumentación de los programas de desarrollo comunitario: el Programa de Apoyo a la Comunidad y Medio Ambiente (PACMA), las Obras de Beneficio Mutuo (OBM) y los donativos y donaciones (PEMEX, 2014a).

Con el objeto de minimizar el impacto negativo que aún genera la empresa y, consciente de la obligación de fortalecer la relación con las comunidades donde realiza sus actividades y de la necesidad de impulsar el cuidado del medio ambiente, en congruencia con su carácter de empresa social y ambientalmente responsable, rediseñó durante 2013 y principios de 2014, el PACMA, el cual buscaba apuntalar el desarrollo de las comunidades objetivo de PEMEX Exploración y Producción (PEP) a través de Programas, Obras y Acciones (PROA´s) con

base en criterios generales (PEMEX, 2014b); formaba parte de lo que PEMEX denominó como "inversión por el bienestar y calidad de vida".

PEMEX y el Gobierno del Estado de Campeche, suscribieron en 2013 el último Acuerdo Marco con el objeto de ampliar y fortalecer la relación productiva entre ambas instancias en beneficio de la entidad. El documento señalaba que esto se reflejaría en un mayor respeto al entorno ambiental y a las comunidades y sus actividades; por lo que consideraba el apoyo a las acciones de protección ambiental y restauración ecológica, así como la construcción de nuevas obras y programas de desarrollo social (PEMEX, 2013b).

En el 2014, el pleno del Senado aprobó la nueva Ley de PEMEX, con la cual dejaba de ser paraestatal y se convertía en EPE, con el objeto de liberarla de la carga burocrática de las secretarías de Hacienda y Energía, "sin lesionar los derechos de sus trabajadores en activo, jubilados y pensionados". Pese a las críticas, quedaría registrado en la nueva Ley de PEMEX:

> "Petróleos Mexicanos tiene como fin el desarrollo de actividades empresariales, económicas, industriales y comerciales en términos de su objeto, generando valor económico y rentabilidad para el Estado mexicano como su propietario, así como actuar de manera transparente, honesta, eficiente, con sentido de equidad y responsabilidad social y ambiental, y procurando el mejoramiento de la productividad para maximizar la renta petrolera del Estado y contribuir con ello al desarrollo nacional" (DOF, 2014).

Así, el 18 de noviembre de 2014 el Consejo de Administración de PEMEX (CAPEMEX) aprobó la reestructuración corporativa de PEMEX; la estructura se basaría en dos empresas productivas subsidiarias: una dedicada a la Exploración y Producción y otra a Transformación Industrial (El financiero, 18 de noviembre 2014).

Con los cambios en PEMEX y la modificación de su régimen fiscal por parte de Hacienda, se espera que en el corto plazo mejore su posición financiera y la percepción de la empresa en los mercados: "Como Empresa Productiva del Estado, PEMEX es la única empresa que puede llevar a cabo las actividades de exploración y extracción de hidrocarburos a través de asignaciones, por lo que es la única beneficiaria de esta modificación" (Luna, 2016); con esta estrategia se espera mejorar la percepción financiera de la empresa, considerando que ante la caída en la producción y los precios del petróleo, al cierre de 2015, su credibilidad se ha debilitado, dificultando el acceso a los mercados, incluso para negociar con sus proveedores.

La situación para PEMEX se ha complicado como resultado de la crisis del mercado internacional de hidrocarburos. En los primeros meses de 2016 se anunció un nuevo recorte de cien millones de pesos a su presupuesto, que se sumaría al que ya se había realizado en la configuración del presupuesto de egresos 2016 (Meza, 2016).

Uno de los retos más complejos para PEMEX son los compromisos financieros que la empresa tiene con empresas locales y extranjeras, muchas de ellas asentada en Ciudad del Carmen, Campeche, base de la Región Marina Noroeste (RMNE), de donde procede la mitad del petróleo que se produce en el país (Sigler, 2016). Desde junio de 2015, PEMEX dejó de pagar a sus proveedores locales, nacionales y extranjeros, pues en palabras de Agustín Cartens, si bien se considera una empresa solvente, enfrenta un problema serio de liquidez (Meza, 2016).

Dentro de este contexto, la población de Ciudad del Carmen, desde inicios del 2016, ha sido impactada por el cierre de empresas locales, de todo tipo y tamaño, relacionadas con el sector petrolero. Los recortes en el área de PEP han arrojado una crisis económica y financiera a la cadena de proveedores de servicios petroleros de la isla, situación alejada de la propuesta que realiza Aguado (2013) quien señala que aunque los problemas sean económicos, las soluciones son sobre todo políticas, pues la legitimidad democrática y el Estado de Derecho deben poner orden en la economía, que lleve a un cambio en las reglas del juego actuales, hacia un patrón de desarrollo más justo, inclusivo, abierto, eficaz y equilibrado entre las dimensiones económica, social y ambiental de la actividad empresarial.

Por otro lado, la salida de empresas petroleras nacionales y extranjeras ha terminado por agudizar los problemas económicos y de desempleo, como no se habían percibido en la historia de la isla (Sigler, 2016). Los despidos masivos de más de diez mil trabajadores de PEP en la RMNE en 2015, vía outsourcing, formaron parte de las medidas de austeridad que la empresa implementó para "reducir a cero el personal de outsourcing y asistencias técnicas" y con ello reducir su presupuesto (Meana y Bloomberg, 2015). Cabe señalar que desde 2014, se consideraba que como parte del redimensionamiento de las áreas productivas de PEMEX se produciría una reducción de éstas y en consecuencia habría una reducción de los puestos laborales hasta en un 40% (El Universal, 14 de enero 2014).

Dentro de este contexto, el 9 de febrero de 2015 se presenta la renovación de su Código de Conducta. Su objetivo es “describir las responsabilidades de conducta para los(as)

consejeros(as) y empleados(as) de PEMEX que contribuyan a ser la empresa más competitiva de la industria petrolera mexicana y referente internacional" (PEMEX, 2015: 6), por lo que esta versión, por primera vez, incluye la actuación de los(as) consejeros(as). Se encuentra dividido en cuatro secciones, tres de las cuales plantean las conductas que se esperan de la comunidad petrolera: cumplimiento de conducta, actualización y práctica y seguimiento.

CONCLUSIONES

Es evidente que en la economía mundial las empresas con el actor protagónico alrededor de la que se dan una serie de interacciones sociales, que bajo las nuevas relaciones mundiales deben de reinventar sus estrategias hacia sus stakeholders, especialmente en tiempos de crisis, que faciliten la colaboración entre organizaciones, privadas o públicas, y la sociedad en la búsqueda de alternativas para afrontar los retos económicos ocasionados por las crisis que afectan de cualquier manera a todos los involucrados.

PEMEX se ha reconocido como una empresa socialmente responsable a través de las relaciones con sus stakeholders durante casi tres décadas, previas a la Reforma Energética; con ello ha dejado de manifiesto la importancia que tienen sus acciones y prácticas, para asegurar sus actividades dentro de un entorno de respeto al desarrollo social y al entorno ambiental de la región en la que se ubica Ciudad del Carmen. Pese a lo anterior, y como resultado de la crisis por la que atraviesa el sector petrolero, se puede concluir que:

1. Contrario a lo señalado en la Nueva Ley de PEMEX sobre "el respeto a los derechos a los trabajadores en activo, jubilados y pensionados" y a los pronunciamientos sobre el recurso humano como el activo más importante para la empresa, los ajustes de la PEMEX han ocasionado un impacto negativo sobre el capital humano propio y de su cadena de proveedores.
2. La empresa no se ha pronunciado a favor de acciones de RS hacia sus trabajadores que garanticen condiciones laborales óptimas, bajo condiciones de certidumbre que les permita asegurar el bienestar y calidad de vida de acuerdo a los principios del PMNU al cual está adherida desde el 2006.
3. Si bien, PEMEX como EPE señala que uno de sus fines es "actuar de manera transparente, honesta, eficiente, con sentido de equidad y responsabilidad social y ambiental", no define su concepto de responsabilidad social.
4. Para PEMEX, la paraestatal, la RS significaba una inversión social a través del

bienestar de la comunidad en el área de influencia de la empresa; con ello el primer beneficio era el mejoramiento de la imagen de la empresa, tal cual grandes petroleras como Exxon, Chevron lo hacen. En el marco de la incertidumbre por la que atraviesa actualmente la empresa, no se identifica la RS como parte de sus estrategias.

Si bien es cierto que las crisis son eventos que no pueden preverse en su totalidad, deben ser atendidas con el objetivo de lograr el menor daño a la reputación de la organización involucrada y de obtener el mayor beneficio posible de las mismas. Pese a ello, hay que reconocer que una organización no puede mantener el apoyo a sus stakeholders externos cuando en su interior no existe estabilidad, como es el caso de PEMEX.

Finalmente, como señala Huitrón (2013), un programa de responsabilidad social estratégico no significa en ningún momento una herramienta para librarse de alguna crisis, pero si se traducen en una buena reputación de la empresa entre sus stakeholders, lo que le ayuda a sortear la crisis.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abreu, J., y Badii, M. (2007). Análisis del Concepto de Responsabilidad Social. Empresarial México: Universidad Autónoma de Baja California.

Aguado, J. (2013). La responsabilidad social corporativa y el desarrollo local: una aproximación en tiempos de crisis. Prisma Social, Revista de Investigación Social, No. 10, p. 119-156

Bonilla, C. (2013). Comunicación Proactiva para proteger la reputación corporativa. En: Islas, O. y Hernández, G. (Coord.) (2013). Investigando la comunicación en crisis. México: Razón y Palabra.

Calixto, M. (19 agosto 2015). Estamos en la peor crisis petrolera desde los ochenta. Mercado y Estadísticas. El Economista. Consultado el 24 de julio de 2016 de: http://eleconomista.com.mx/mercados-estadisticas/2015/08/19/estamos-peor-crisis-petrolera-ochenta

Carneiro. M. (2004). La Responsabilidad Social Corporativa interna: la "nueva frontera" de los Recursos Humanos. Madrid: ESIC Editorial.

Carroll, A. (1999). Corporate social responsibility evolution of a definitional construct.

Business & society, 38(3), 268-295.

Carroll, A. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. Academy of management review, 4(4), 497-505.

Carroll, A. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. Business horizons, 34(4), 39-48.

Diario Oficial de la Federación, DOF (11 agosto 2014). Ley de Petróleos Mexicanos. Consultado el 10 de julio de 2016, de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LPM_110814.pdf

Donaldson, T. y Preston, L. (1995).The stakeholder theory of the corporation: concepts, evidence, and implications. The Academy of Management Review, Vol. 20, N.1, pp. 65-91

El diagrama que te explica la nueva estructura de PEMEX (2014, 18 de noviembre). El Financiero. Economía. Consultado el 20 de mayo de 2015, en http://www.elfinanciero.com.mx/economia/el-diagrama-que-te-explica-la-nueva-estructura-de-pemex.html

Fisher, J. (2004). Social Responsibility and Ethics: Clarifying the Concepts. Journal of Business Ethics, July 2004, Volume 52, Issue 4, pp 381-390.

Freeman, R. (2005). Stakeholder Theory, Pp. 496-500. En Werhane, P. y Freeman, R.E. (Ed.) The Blackwell encyclopedia of management, vol. II. Business Ethics. Blackwell Publishing, Oxford UK.

Freeman, R.E. (1984). Strategic Management: A stakeholder approach. Pitman, M.A. Boston, Estados Unidos: Cambridge University Press.

García-Chiang, A. y Rodríguez, J. (2008). Responsabilidad Social en la empresa. La región Marina Noreste de PEMEX Exploración y Producción. Revista Equilibrio Económico. Año IX, Vol. 4 No. 1, pp. 17-40

Garriga, E y Melé, D. (2004). Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory. Journal of Business Ethics 53(1-2), (pp. 51-71),

Gómez, R. (13 enero 2014). Senador del PRD advierte desempleo por energética. El Universal. Consultado el 24 de julio de 2016 de: http://m.eluniversal.com.mx/notas/nacion/2014/senador-del-prd-advierte-desempleo-por-energetica-979173.html

Huitron, L. (2013). La responsabilidad social corporativa como herramienta de la buena reputación empresarial. Estrategia para aminorar los efectos negativos de una crisis. En: Islas, O. y Hernández, G. (Coord.) (2013). Investigando la comunicación en crisis. México: Razón y Palabra.

Ibisate, Á. (2008). La relación con los grupos de Interés. En: Media Responsable (Ed.), La Aplicación de la Responsabilidad Social a la Gestión de las Personas (pp. 127-132). España: Aedipe Catalunya.

Lantos, P. (2001). The boundaries of strategic corporate social responsibility, Journal of Consumer Marketing, Vol. 18 Iss: 7, pp.595 – 632

López, M. (2012). Las Obras de Beneficio Mutuo de PEMEX ¿acciones de responsabilidad social? España: Editorial Académica Española.

Luna, C. (14 abril 2016). Pemex debe redefinir su futuro tras rescate, en Economía. Expansión. Consultado el 25 de julio de 2016 de: http://expansion.mx/economia/2016/04/13/pemex-debe-redefinir-su-futuro-tras-rescate

Mardsen, C. (2006). In Defense of Corporate Responsibility. In: Kakabadse, A. & Mette, M. (ed) (2006). Corporate Social Responsibility. Reconciling Aspiration with Application. NY, Palgrave Macmillan.

Martín, G. (2008). Reputación Empresarial y Ventaja Competitiva. Madrid, España: Esic Editorial.

Mcwilliams, A., Siegal, D. y Wright, P (2006). Corporate Social Responsibility: Strategic Implications. Journal of Management Studies, 43:1 January.

Meana y Blooberg, S. (01 septiembre 2016). Pemex se "despide" del personal de outsourcing por austeridad, en Economía. Consultado el 24 de julio de 2016 de: http://www.elfinanciero.com.mx/economia/pemex-se-despide-al-personal-de-outsourcing-por-austeridad.html

Meza, N. (marzo 2016). PEMEX recortará 100,000 mdp de su presupuesto en 2016, en Economía y Finanzas. Forbes. Consultado el 25 de julio de 2016 de: http://www.forbes.com.mx/pemex-recortara-100000-mdp-de-su-presupuesto-en-2016/

Navarro, F. (2008). Responsabilidad Social corporativa: teoría y práctica. Madrid: ESIC

Editorial.

PEMEX (2006). Diagnóstico y Plan de Acción para el Manejo del Entorno Social Político, económico y medio ambiental de Pemex exploración y producción RMNE y RS, Primera parte. México: Petróleos Mexicanos

PEMEX (2010). Plan de Negocios de Petróleos Mexicanos y de los Organismos Subsidiarios, 2010-2025. Consultado, el 15 de julio 2011 de http://www.pemex.gob.mx

PEMEX (2013a). Historia de Petróleos Mexicanos. Consultado el 10 de enero de 2015, de http://www.pemex.com/acerca/historia/Paginas/historia-pemex.aspx

PEMEX (2013b). Firma de Acuerdos de Pemex con el Gobierno del Estado de Campeche para el desarrollo de obras, PEMEX. Consultado el 22 de Marzo de 2015, de http://www.pemex.com/prensa/boletines_regionales/Paginas/2031_141cddelcarmen.aspx#.VQ87btKCnu0.

PEMEX (2014a). Informe de sustentabilidad 2014. México: Petróleos Mexicanos. Consultado el 2 de julio de 2015, de http://www.pemex.com/responsabilidad/sustentable/informes/Documents/informeresponsabildiad_2014.pdf

PEMEX (2014b). Programa de Apoyo a la Comunidad y Medio Ambiente (PACMA), PEMEX. México: Petróleos Mexicanos. Consultado el 11 de Enero de 2015 de https://pacma.org.mx/acerca.php

PEMEX (2015). Código de Conducta de Petróleos Mexicanos, sus Empresas Productivas Subsidiarias y Empresas Filiales. Consultado el 2 de marzo de 2015, de http://www.pemex.com/acerca/codigo-de-conducta/Documents/codigo-conducta_150209.pdf

Porter, M. y Kramer, M. (2006). The Competitive Advantage of Corporate Philantrophy. Boston, MA: HBS Press.

Prandi, M. (2007). La Gestión de los Derechos Humanos en la Organización. En Documentación Social. Responsabilidad Social de la Organización, pp. 111-127.

Ruiz Mora, I. y Castillo, A. (2013). La responsabilidad social como estrategia proactiva en la gestión de crisis. En: Islas, O. y Hernández, G. (Coord.) (2013). Investigando la comunicación en crisis. México: Razón y Palabra.

SASE y Perú 2021 (1998). Perú: empresas responsables. Lima-Perú.

Schwalb, M. y Malca, O. (2004). Responsabilidad social, fundamentos para la competitividad empresarial y el desarrollo sostenible, Universidad del Pacífico, Primera edición.

SENER, Secretaria de Energía (2011). La tecnología de exploración y producción en México y en el mundo: situación actual y retos. Documento Técnico 2. México: Comisión Nacional de Hidrocarburos. Consultado el 20 de enero de 2015, de http://www.cnh.gob.mx/_docs/dt2_tecnologia.pdf

Sigler, E. (29 abril 2016). Las empresas y los habitantes de Ciudad del Carmen sufren la crisis del petróleo, en Empresas. Consultado el 24 de julio de 2016 de: http://expansion.mx/empresas/2016/04/29/las-empresas-y-los-habitantes-de-ciudad-del-carmen-sufren-la-crisis-del-petroleo

Taquía, R. (2007). El nuevo paradigma del interés social en el marco de la responsabilidad social de la empresa. Vox Juris. No 14, pp. 37-48.

CONCEPCIÓN METODOLÓGICA DE LA DISCIPLINA ADMINISTRACIÓN, SU ORIENTACIÓN AL DESARROLLO LOCAL SOSTENIBLE .CARRERA TURISMO

Autores:

MSc. María Rosa Naranjo Llupart. E-mail: mrosanaranjo@gmail.com. Universidad Técnica de Manabí. Ecuador.

Coautores:

Dr.C. Norberto Pelegrín Entenza. E-mail: norbepelegrin@gmail.com. Universidad Técnica de Manabí. Ecuador.

MSc. Yurisley Toledo Leal. E-mail: yurisleytoledo@gmail.com. Universidad Técnica de Manabí. Ecuador.

Resumen

La investigación propone una concepción metodológica de la disciplina administración, su orientación al desarrollo local sostenible en la carrera Turismo de la Universidad Técnica de Manabí. Los principales resultados son: el diagnóstico de necesidades realizado, la determinación y fundamentación de sus componentes estructurales y funcionales coherentes con fundamentos epistemológicos y los núcleos estructurantes de la carrera. Las conclusiones fundamentales son: considerar la relación entre administración y su orientación al desarrollo local sostenible como una estrategia maestra transversal al curriculum, que evidencie la necesidad para el egresado del conocimiento de los diferentes procesos gerenciales, administrativos, operacionales, logísticos y su relación dialéctica con las buenas prácticas de sostenibilidad turística para el desarrollo local.

Palabras clave: administración, turismo, desarrollo sostenible

Abstract

The research proposes a methodological concept of management discipline, guidance to local sustainable development in the tourism career at the Technical University of Manabí. The main results are: the needs assessment done, determination and substantiation of their structural and functional components consistent with epistemological foundations and the structural core of the race. The key findings are: consider the relationship between administration and guidance to local sustainable development as a cross- master strategy the curriculum, evidencing the need for the graduate with the knowledge of the different managerial, administrative, operational, logistical processes and their dialectical relationship with good practices of sustainable tourism for local development.

Keywords: administration, tourism, sustainable development

Introducción

La administración como ciencia debe contribuir a impulsar modelos turísticos sostenibles e inclusivos, que aceleren el crecimiento económico del Ecuador, sin desestimar los aspectos socioculturales y ecológicos o ambientales, es esencial, contar con adecuadas políticas para la formación y desarrollo del talento humano. Como lo ha señalado reiteradamente la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la educación, la formación profesional y el aprendizaje permanente son los pilares fundamentales de la empleabilidad, el empleo de las personas trabajadoras y el desarrollo empresarial sostenible. (OIT, 2004).

La administración es el proceso sistemático de planear, organizar, liderar y controlar para alcanzar los objetivos organizacionales mediante la utilización de los recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos, con este fin los administradores, emplean el proceso administrativo (PA), este debe ser coherente con las metas impuestas por el desarrollo sostenible.

Ecuador al cierre de diciembre 2014 muestra un crecimiento de un 14% con respecto al 2013 en relación a la actividad turística (Ministerio de Turismo, 2015), la cual se ha convertido en un eje fundamental para el desarrollo de su matriz productiva.

Los autores consideran que la formación profesional turística para el desarrollo sostenible prepara a los administradores integralmente y los dota de un sistema de conocimientos,

habilidades, destrezas y valores (competencias) para un desempeño ambiental responsable y competente en su actividad profesional, por tanto, les capacita para demostrar en su actividad laboral un desempeño cualificado de su profesión, con pertinencia social, a la altura y las exigencias de los estándares internacionales.

Manabí cuenta con 24 cantones, donde las principales actividades económicas están relacionadas con la agricultura (cacao, café, banano, maíz, arroz, algodón y frutas), los recursos forestales, la ganadería (vacuna y porcina), la avicultura, la industria camaronera y el procesamiento de grasas, aceites y confituras. Se destacan también la industria química y de la celulosa, la cerámica y la artesanía de paja toquilla y mimbre, así como la minería (extracción y procesamiento de calizas, arcillas y yeso).

Dadas las potencialidades de recursos y atractivos turísticos que encierra, es necesaria la puesta en marcha de la estrategia para la formación y desarrollo del Talento Humano de la provincia de Manabí, no solo identificar, sino reconocer, valorar, poner en valor de uso turístico y potenciar los mismos para el desarrollo endógeno sostenible del turismo. Es ahí donde la administración en el turismo juega un papel fundamental, la que ha ido incorporando en su actualización permanente las metas del desarrollo sostenible.

La revisión de los documentos metodológicos y normativos de la Educación Superior en el país, la legislación vigente, las entrevistas a empleadores, servidores públicos de diferentes organismos y a estudiantes de turismo, la comparación de diferentes mallas curriculares del país, la región, Europa y Canadá, así como de las universidades punteras a nivel internacional y nacional, identificaron un grupo de insuficiencias, tales como: Enfoques reduccionistas, fragmentados, atomicistas del estudio del turismo y sus procesos, Falta de articulación de las carreras con los componentes del sistema turístico y su dialéctica, Descontextualización de las carreras con el proceso administrativo y el desarrollo sostenible.

Lo antes expuesto justifica el siguiente problema científico de investigación ¿cómo contribuir desde el estudio de la administración en el turismo a su orientación al desarrollo sostenible?

El objetivo general de la investigación es: proponer una concepción metodológica en la carrera Turismo que integra la relación entre administración y su orientación al desarrollo sostenible.

1. Metodología

Para la realización del trabajo se parte del método general Materialista Dialéctico, en correspondencia con sus bases epistemológicas y exigencias metodológicas, se aplicaron con carácter sistémico y holístico los métodos del nivel teórico, empíricos y la estadística descriptiva.

Del nivel teórico se aplicaron el análisis y la síntesis durante todo el proceso investigativo, estableciendo la relación entre el todo y las partes en su relación dialéctica.

La inducción y la deducción estableciendo la relación entre lo particular y lo general y viceversa.

El método histórico lógico, se efectuó el análisis y la valoración del problema que se investiga en su decursar histórico.

El método sistémico estructural se utilizó en la concepción, diseño, ejecución y control de la concepción metodológica, la que integra sus presupuestos teórico-metodológicos asumidos por los autores.

Del nivel empírico fueron utilizados encuestas y entrevistas a diferentes instituciones y organizaciones de la provincia tales como: Ministerio de Turismo, Ministerio de Ambiente, Patrimonio, Sistema de Rentas Internas (SRI), Superintendencia de Compañías, empleadores y dueños de negocios turísticos, entre otros. Se aplicó la observación no estructurada en diferentes establecimientos turísticos para el estudio de los procesos. Se consultaron diferentes documentos metodológicos y jurídicos del país de los diferentes ministerios relacionados con el turismo y la educación superior. Se realizó un estudio de pedagogía comparada de diferentes mallas y diseños curriculares de turismo.

Métodos estadísticos. Se procesaron los datos obtenidos mediante la estadística descriptiva, a la vez se utilizaron diferentes datos del instituto Nacional de Estadísticas.

Los resultados de estos métodos, se integraron en el análisis de resultados cualitativos y cuantitativos que se presentan en el presente informe.

2. Desarrollo

2.1 Resultados del diagnóstico y determinación de necesidades

La provincia de Manabí tiene el 6.1 % de los cuartos y el 7.3% de las camas de hoteles, hostales y hosterías del país. Actualmente recibe entre 95 000 y 115 000 turistas, el 15 %

internacionales, entre 15 000 y 17 000 visitantes foráneos.

Es necesario el mejoramiento de la calidad de la oferta turística, mejoramiento de la infraestructura de hoteles, restaurantes y sitios turísticos, poner a disposición de los turistas mayores productos y servicios, las condiciones higiénicas de las instalaciones visitadas y de la preparación y presentación de los alimentos y en general la forma de tratar a los clientes. (Diario de Manabí, 2006)

Otro dato muy interesante es la llegada a Manabí de 400 000 turistas durante el carnaval y 300 000 turistas durante la temporada playera 2015, Manta cuenta con 8200 camas (Diario El Comercio, 2015). En el año 2014 el crecimiento de las llegadas a Ecuador es del 14 % respecto al 2013, 14% de crecimiento respecto al mismo período anterior. En cuanto a las salidas de ecuatorianos, un crecimiento de un 15 % respecto a las salidas de diciembre de 2013.

Total de empleados en el área de turismo en Manabí: 7797 empleados

Total de empresas: 1757 (Oficina de turismo Cantón Portoviejo, 2015)

En cuanto al Patrimonio intangible los datos del instituto en la provincia revelan lo siguiente:

4 manifestaciones de Semana Santa que hay que sostener.

7 manifestaciones alusivas a Carnaval.

19 manifestaciones navideñas, las cuales están relacionadas en torno a esta festividad, la cual no es local, sino universal.

5 manifestaciones que no son propias de cada cantón, sino que es una manifestación de carácter provincial.

77 Manifestaciones sobre Gastronomía, de las cuales 2 fichas sobre tortilla de maíz del mismo lugar que hay que unir; 3 fichas que hay que relacionar sobre lácteos; 3 fichas a relacionar referida al coco; 2 fichas iguales que hay que unir del ceviche con maní y aguacate; 2 fichas similares sobre el seco de gallina; 3 fichas relacionadas con la caña de azúcar; 3 fichas a unir sobre el rompope; 3 fichas a unir sobre el greñoso; 2 fichas a unir sobre el prensado.

66 Fichas de artesanías, de las cuales 6 se relacionan con el cuero; 3 están relacionadas con la cerámica y alfarería; 3 relacionadas con el barro; 3 relacionadas con el zapan; 6 fichas relacionadas con la caña guadua; 3 de la paja mocora; 2 de paja toquilla; con el astillero 3 fichas; 2 fichas que hay que unir en cuanto al bunque.

29 manifestaciones de carácter religioso, de las cuales con mayor presencia son la Virgen de la Concepción con 3 fichas; 2 de San Alejo del Andil y 6 manifestaciones de la Virgen de Monserrat en Montecristi.

23 medicina natural, 4 de diferentes cantones están referidas al mal de ojo; 2 de diferentes cantones están referidas al parto; 2 de diferentes cantones al uso del palo santo.

36 leyendas, 2 son de la misma manifestación de la Laguna de San Placido, 4 están referidas al personaje de Eloy Alfaro pertenecientes, 3 de Montecristi y 1 de Jaramijó; 2 están referidos a la misma manifestación de los Huecos Feos.

16 naturaleza, 3 están relacionados con agua azufrada; 4 están relacionados al café y pertenecen al mismo cantón.

16 toponimias que no se repiten.

Tejedores de sombreros registrados: 15 entre asociaciones y tejedores independientes.

Cantidad de sitios arqueológicos: 764 yacimientos arqueológicos

Según Sistema Nacional de áreas protegidas SNAP. Existencia de áreas protegidas:

Parque Nacional Machalilla 8165 número de visitas (Ministerio del Ambiente del Ecuador. Manabí)

Refugio de visitas silvestres Isla Corazón y fragata (305, número de visitas 19/2/2015 (MAE)

Refugio de Vida Silvestre Pacoche (119 números de visitas 9/2/ 2015 (Ministerio del Ambiente del Ecuador. Manabí)

Existen 8 áreas registradas en las zonas de bosques y vegetación protectora

Principales mercados turísticos del Ecuador según datos del Ministerio de Turismo.

1. Colombia (24 %) ,2. Estados unidos de América (17 %) ,3. Perú (11 %) ,4. Venezuela, 5. España, 6. Argentina, 7. Chile, 8. Cuba, 9. Alemania, 10. Canadá.

Visitantes de América del Sur, América Central y el Caribe (el 58 %,) y Europa (16 %).

Según el dato ofrecido por la Superintendencia de Compañías: existen 170 actividades registradas que están agrupadas en alojamientos y servicios de comidas, transporte turístico, agencias de viajes y promoción turística.

Existen 3 museos que pertenecen a la red nacional (Museo de Portoviejo y Archivo histórico), Museo Centro Cultural Manta y Museo Ciudad Bahía de Caraquez. Además, los museos y centros culturales: Centro Cívico Ciudad Alfaro, Cancebí, museo de Manta, Museo del Deporte La california y Museo Valdivia.

Tabla # I. Número de personas naturales y sociedades activas. Sector turístico. Provincia Manabí

Descripción	Personas naturales	Sociedades	Total
Hoteles y restaurantes	7,472	106	7,578
Actividades de Guías Turísticos.	35	2	37
Actividades de Agencia de Viajes	10	87	97
Total de contribuyentes	7517	195	7,712

Fuente: Servicio de Rentas Internas, 2015

Servicios de Rentas Internas. Zonal 4. Fecha 10/6/2015. Base del Registro Único de Contribuyentes. Manabí.

Tabla # II. Establecimientos turísticos de la provincia de Manabí

Actividad	Clasificación	Total
Agencias de Viajes	Agencias de Viajes	12
Alojamiento	Motel	18
Alojamiento	Pensiones	4
Alojamiento	Hostal	7
Alojamiento	Hostal Residencia	18
Alojamiento	Hosterías	2
Alojamiento	Hoteles	9
Alojamiento	Hostería Residencia	2
Comidas y Bebidas	Bares	10
Comidas y Bebidas	Cafeterías	10
Comidas y Bebidas	Fuentes de soda	29
Comidas y Bebidas	Restaurantes	120
Recreación, Diversificación y Esparcimiento.	Termas y balnearios	3
Recreación, Diversificación y Esparcimiento.	Discotecas	2
Recreación, Diversificación y Esparcimiento.	Sala de recepciones y banquetes.	6

Establecimientos turísticos. Total	352

Fuente: (Ministerio de Turismo, 2014) Catastro 17 de marzo de 2014. Provincia Manabí

2.2. Concepción metodológica propuesta. Objetivo general de la carrera Turismo

A los efectos de la presente investigación los autores definen como concepción metodológica la acción y efecto de concebir el proyecto carrera de turismo e integrar a la misma, con carácter sistémico y holístico: procedimientos, técnicas, métodos, medios, tecnologías y estrategias que implementadas sistemáticamente y con carácter científico , contribuyen a optimizar la adquisición de conocimientos , habilidades y valores (competencias) y establecer la relación dialéctica entre administración y su orientación al desarrollo sostenible, considerando el carácter rector de los objetivos en correspondencia con la ley de la didáctica que expresa la relación entre los componentes del proceso de enseñanza-aprendizaje (objetivos-contenidos-métodos-medios y evaluación)

Para su desarrollo se tiene en cuenta además, las concepciones definidas para el desarrollo sostenible. La UNESCO plantea cuatro dimensiones: la sociedad, el medio ambiente, la cultura y la economía, que están interconectadas, no separadas. La sostenibilidad es un paradigma para pensar en un futuro en donde las consideraciones ambientales, sociales y económicas estén equilibradas en la búsqueda de una mejor calidad de vida. (UNESCO, 2016)

Por otra parte la OMT define turismo sostenible como: el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas. (OMT, 2016)

Los criterios anteriores, constituyen aspectos medulares que distinguen a la presente concepción metodológica de otras existentes y constituyen la brújula que orienta la investigación. Su particularidad radica en establecer desde la carrera Turismo la relación entre administración y orientación al desarrollo sostenible. Aspecto de vital importancia para el éxito de las diferentes modalidades de turismo y en los productos y servicios que se oferten.

2.2.1 Objetivo general de la carrera Turismo

Formar profesionales del turismo competentes, con conocimientos, habilidades, destrezas y

valores para un desempeño exitoso en las actividades relacionadas con: el sistema turístico, la hospitalidad, el ocio y los viajes; responsabilizados con la creación y gestión de servicios y productos sostenibles inclusivos en diversas modalidades y destinos en los sectores públicos, privados y en la economía popular y solidaria, caracterizados por la excelencia y la calidad.

Los objetivos específicos de la carrera que tienen a una relación directa con la administración en el turismo y su orientación hacia la sostenibilidad son:

Contribuir a fomentar la cultura turística ética, consciente y responsable mediante la educación turística ciudadana para la comprensión de los impactos que genera el fenómeno turístico, la importancia de la inclusión social, la equidad de género y la participación comunitaria en el desarrollo local endógeno del turismo sostenible.

Potenciar el desarrollo de emprendimientos turísticos en la economía social y solidaria a partir de la puesta en valor y el uso racional de los recursos y atractivos turísticos de las comunidades, basadas en estrategias sostenibles, de protección y seguridad turística, encaminadas a garantizar el compromiso y la participación de la población local.

Desarrollar una sensibilidad especial sobre el valor de los recursos y atractivos del patrimonio cultural y natural de la nación, la región y la localidad para diseñar estrategias y planes de acción que contribuyan a su protección, difusión y comunicación al ser convertidos en productos turísticos inclusivos.

Gestionar los diferentes procesos del sistema turístico (operativos, gerenciales, logísticos, investigativos e innovadores, informativos comunicativos, informáticos y tecnológicos) y trazar acciones para su mejora continua.

Diseñar de modo práctico proyectos relacionados con: servicios, productos, rutas turísticas, procesos, precios, canales de distribución y comunicación, estrategias, planes, políticas, sistemas de gestión específicos para las diferentes modalidades turísticas, empresas públicas, privadas y de la economía popular y solidaria en destinos para los diferentes mercados emisores.

Fomentar la cultura de la calidad y del detalle en los servicios y productos turísticos demandados por los clientes usando la retroalimentación y apostando por la mejora continua.

2.3. Los problemas y necesidades de los contextos y objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV-2013-2017) que abordará la Carrera de Turismo son los siguientes:

La carrera, articula con el objetivo siete del PNBV que plantea: Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental, territorial y global, relacionada con la política 7.2.

El objetivo fundamental del PNBV al que tributa directamente la carrera es al número diez que señala: Impulsar la transformación y la matriz productiva, este se concreta en la política 10.3. Diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios. Aumentar al 64,0% los ingresos por turismo sobre las exportaciones totales. (año2012; de 57,1 y al 2017: 64,0%) que se es reflejado en las siguientes estrategias: a. Fortalecer el sector servicios, para la creación y fomento de empleo inclusivo, g. Impulsar al turismo como uno de los sectores prioritarios para la atracción de inversión nacional y extranjera y h. Posicionar el turismo consciente como concepto de vanguardia a nivel nacional e internacional, para asegurar la articulación de la intervención estatal con el sector privado y popular, y desarrollar un turismo ético, responsable, sostenible e incluyente.

Lo antes expuesto plantea a la Carrera Turismo enfrentará retos y desafíos que los forme y desarrolle como profesionales para la concepción, diseño, planificación, organización, gestión con liderazgo y control de diferentes tipos de estrategias turísticas, políticas turísticas, con énfasis en la gestión comercial de: productos, servicios, destinos turísticos, modalidades turísticas y empresas públicas y privadas en el Ecuador. Por esto es necesaria la preparación en administración en el turismo y el conocimiento de sus funciones y procesos, las teorías y buenas prácticas integradas a la sostenibilidad turística, condiciones muy necesarias e imprescindible para lograr la aspiración de convertir a Ecuador en una potencia turística.

2.4. Horizontes epistemológicos

Se consideró que la epistemología del turismo está signada por cinco enfoques (métodos para el estudio del turismo) que han predominado para estudiar los problemas del turismo y que desde la ciencia deben ser superados: el enfoque conductista, enfoque fenomenológico, enfoque economicista, enfoque sociológico y el enfoque sistémico.

Principales teorías: se consideraron: la Teoría General de Sistemas concebida por Ludwin Von Bertalanffy en la década de 1940 y las propuestas del sistema turístico de: (Beni,1993), las precisiones al respecto que hace la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1995), la que precisa, el sistema turístico se compone de cuatro elementos: la demanda, la oferta, el espacio geográfico y los operadores de mercado, además de las consideraciones

(Bullón,1999), (Molina, 2002), El estructuralismo según (Chiavenato, 2006), El enfoque multidimensional y la teoría de la complejidad de (Morin, 1998)

Principales modelos epistemológicos que impactan en el turismo:

El modelo de desarrollo consciente (turismo sostenible + turismo ético + experiencia transformadora de vida) de los recursos turísticos, utilizando de manera inteligente los espacios disponibles (destinos, servicios, personas) generando alto valor agregado, adelantándose a la tendencia, y considerando la inclusión económica y social, a través del conocimiento y del talento humano. (PLANDETUR, 2020)

El modelo de turismo sustentable conlleva la coordinación de los tres pilares de la sustentabilidad (economía, ecosistema y sociedad), la creciente "sensibilización" del turista en aspectos ecológicos y sociales, y el mayor empoderamiento de la actividad por parte de las sociedades receptoras. Los tipos de turismo mayormente referenciados como sustentables son: el ecoturismo, el turismo solidario y el turismo comunitario. Sin embargo, cabe recalcar que la sustentabilidad se puede aplicar en distintos niveles para diferentes tipos de turismo.

Modelo de turismo inclusivo, accesible y su concepción más actual de turismo para todos y todas, es considerado en toda su concepción por ser un cambio de paradigma, un gran reto y desafío para todos los prestadores de servicios turísticos y las nuevas exigencias que impone en un mundo globalizado.

Como se puede apreciar existe coincidencia entre estos enfoques y teorías con el desarrollo del pensamiento administrativo. De ahí la relación entre administración y la sostenibilidad. Lo que se convierte en una exigencia del mundo de hoy, se deben alcanzar los objetivos organizacionales sin renunciar al cumplimiento de la sostenibilidad, los productos y servicios sostenibles aportan valor agregado y son muy demandados por los clientes, esto tiene mayor relevancia en la actividad turística donde su materia prima fundamental es el medio ambiente.

2.5. Los núcleos estructurantes de la carrera Turismo donde existe mayor relación entre la administración y su orientación hacia el desarrollo sostenible son:

Núcleo Gestión de los Procesos Operacionales de la Hospitalidad. Dirigida a saber desempeñarse en la planificación, organización, ejecución y control de los procesos operativos y de servicios turísticos (agencia de viajes, transporte turístico, cocina, alimentos y bebidas, alojamiento, animación, eventos, congresos y convenciones, boletos aéreos, guías de turismo) tecnológicos, de información y comunicación con el cliente en diferentes

idiomas, informáticos (sistemas de reserva y comercialización turística). Aplicación de la gestión por procesos, de los diferentes procedimientos para su ejecución, sus flujos en los diferentes puestos de trabajo tanto en el sector público como en el privado. Asimilación de manuales de procedimientos y estándares según la categoría y catastro de los establecimientos turísticos de diferentes tipos.

Núcleo Gerencial y de Procesos de Gestión en Empresas de Hospitalidad en los Sectores Públicos, Privados y de la economía popular y solidaria. Forma competencias encaminadas a los procesos gerenciales (administración y gestión) relacionadas con la planificación, organización, ejecución y control. Integra un sistema de competencias con estándares de desempeños destinadas a los procesos gerenciales de las diferentes áreas estructurales de las empresas turísticas públicas y privadas. .

Núcleo Dirección integrada de Proyectos Turísticos Sostenibles en los sectores públicos, privados y de la economía popular y solidaria. Permite apropiarse de competencias para la Dirección Integrada en Proyectos Turísticos Sostenibles (servicios técnicos y de seguridad turística, turismo sostenible, comunicación comercial, diseño de servicios y productos turísticos y hospitalidad.

Se prestará especial atención al turismo en internet, su aplicación al marketing turístico, marketing virtual, el análisis de las nuevas estrategias de marketing online, la utilización y vinculación del turismo con las redes sociales (Twitter, Facebook, Google+, Instagram y las que surgieran), su relación con la actualidad turística mundial, latinoamericana y en particular a Ecuador como destino turístico emergente, región y localidad.

Como se puede observar la concepción metodológica de la carrera ha considerado la relación entre administración y su orientación al desarrollo sostenible como una estrategia maestra transversal a su curriculum.

Conclusiones

La concepción metodológica de la carrera ha considerado la relación entre administración y su orientación al desarrollo sostenible como una estrategia maestra transversal al curriculum.

Los dominios científicos, tecnológicos, humanistas y laborales que surgen de los problemas fundamentales que integran el objeto de estudio de la profesión, su campo de acción y las esferas de actuación profesional integran los procesos administrativos y de gestión con la sostenibilidad.

Resultan vitales para el egresado el conocimiento de los diferentes procesos gerenciales, administrativos, operacionales, logísticos y su relación dialéctica con las buenas prácticas de sostenibilidad turística.

La carrera se proyecta a la solución de los problemas de la realidad nacional, provincial y local que impactan en el desarrollo del turismo desde la óptica de un turismo responsable, ético, sostenible e inclusivo.

Bibliografía

Bertalanffy, V. (2005). Teoría general de sistema. Disponible en: www.geocites.com.

Boullón, R. (1999). Los municipios turísticos. México. Editorial Trillas.

Bigne, E. et al. (2000). Marketing de destinos turísticos. Análisis y estrategias de desarrollo. España. Editorial Ariel.

Sergio, M. (2000). Turismo y ecología. México. Editorial Trillas.

Beni, M. (1993). "Sistemas de turismo. Estudio del turismo frente a la moderna teoría de los sistemas". Estudios y Perspectivas en Turismo. N° 1. Centro de Investigaciones y estudios turísticos –CIET. Argentina.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. Séptima Edición. McGraw-Hill. México.

Ministerio de Turismo. Plan de Desarrollo Turístico. PLANDETUR 2020

Ministerio de Turismo. (2015). Principales indicadores de turismo diciembre 2014. Obtenido de http://www.optur.org/estadisticas/Diciembre_boletin_2014.pdfMorin, E. 1998. Introducción al pensamiento complejo. España. Editorial Gedisa.

Organización Mundial de Turismo, (1995). Concepts, Definitions, and Clasifications for Tourism Statistics: a Technical Manual, Madrid.

Organización Mundial Turismo, (1993). Guía para Administradores Locales. Desarrollo Turístico Sostenible. OMT. España.

OMT. (2016). Obtenido de http://sdt.unwto.org/es/content/definicion

Organización Internacional del Trabajo (2004). Recomendación 195 sobre el desarrollo de los recursos humanos (núm. 195) Ginebra, 92ª reunión CIT, 2004)

Pelegrín Entenza, N., Naranjo Llupart, M., & Márquez Ortiz, L. (2015). Diseño Curricular.

Carrera Turismo. Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). Plan Nacional para Buen Vivir. Obtenido de http://www.buenvivir.gob.ec/presentacion

Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. Senplades (2013-2015). Ecuador. Plan Nacional del Buen Vivir.

Comisión Ambiental de la Megalopolis. (10 de 08 de 2010). *Infórmate de las nuevas disposiciones que entran en vigor a partir del 01 de julio para el Programa Hoy no Circula.* Obtenido de https://www.gob.mx/comisionambiental/articulos/informate-de-las-nuevas-disposiciones-que-entran-en-vigor-a-partir-del-01-de-julio-para-el-programa-hoy-no-circula?idiom=es

Gallardo Millán, L. A., & Avilés Ochoa, E. (2015). Estructura de Capital y Riesgo Financiero: Evidencia Empírica en Pymes Hoteleras. *Revista Global de Negocios,* 1-10.

Habbershon, T. G., & Williams, M. L. (1999). A resource-based framework for assessing the strategic advantages of family firms. *Family Business Review, 12*, 1-15.

INE. (203). Cap. 7 ESTRATEGIAS PARA LA REDUCCIÓN DE EMISIONES. En I. N. Ecología, *Programa para mejorar la calidad del aire de la zona metropolitana del Valle de México 2002-2010* (págs. 1-13). México: INE.

Maystre, J. S. (2010). Conto de la contaminación ambiental. En INSHT, *ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.* España: Oficina Internacional del Trabajo.

OMT. (2016). Obtenido de http://sdt.unwto.org/es/content/definicion

SEMARNAT. (10 de 08 de 2015). *Norma Oficial Mexicana NOM-041-SEMARNAT-2015,*. Obtenido de Diario Oficial la federación: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5396063&fecha=10/06/2015

SEMARNAT. (10 de 08 de 2016). *Norma oficial Mexicana NOM-042-SEMARNAT-2003.* Obtenido de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=2091196&fecha=07/09/2005

SEMARNAT. (10 de 08 de 2016). *NORMA Oficial Mexicana NOM-045-SEMARNAT-2006.* Obtenido de Procuraduria Federal de Proteccion al Ambiente: http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/file/1284/1/nom-045-semarnat-2006.pdf

SEMARNAT. (10 de 08 de 2016). *Norma Oficial Mexicana NOM-047-SEMARNAT-2014.* Obtenido de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5371998&fecha=03/12/1937

SEMARNAT. (10 de 08 de 2016). *Norma Oficial Mexicana NOM-050- SEMARNAT-1993.* Obtenido de https://www.amda.mx/images/stories/Juridico%202011/NORMAS%20OFICIALES%20MEXICANAS/NOM-ECOL-050.pdf

SEMARNAT. (10 de 08 de 2016). *Norma Oficial Mexicana: NOM-EM-167-SEMARNAT-2016.* Obtenido de Diario Oficial de la Federación: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5440157&fecha=07/06/2016

Siakas, K., Vassiliadis, S., & Siakas, E. (2014). Family Business: A Diagnosis and Self Therapy Model. *International Journal of Entrepreneurial Knowledge, 2*(1), 28-44.

Stoilkovska, A. (2011). The Challenges of family business. *UTMS Journal of Economics, 2*(2), 181-187.

UNESCO. (2016). Obtenido de http://www.unesco.org/new/es/education/themes/leading-the-international-agenda/education-for-sustainable-development/sustainable-development/

Vélez Montes, D., Holguín Lagos, H., De la Hoz Pinzón, G. A., Durán Bobadilla, Y., & Gutiérrez Ayala, I. (2008). *Dinámica de la Empresa Familiar Pyme.* Colombia: FUNDES INTERNACIONAL.

Warner , W. (2010). *Contaminación del Aire* . México: Ciudad de México.

LA PLANEACIÓN Y EL TRANSPORTE EN LA CIUDAD

Rigoberto Torres Tovar[59]
Oliverio Cruz Mejía [60]
América Fabiola Aguilar Moreo[61]

Resumen

El siguiente trabajo expone de manera general la relación existente entre la ciudad y los diferentes factores que inciden sobre ella, específicamente el transporte. Así mismo, la problemática derivada de la mala planeación, es por ello que se describe brevemente el desarrollo y evolución de la planeación tradicional hasta llegar a la denominada planeación urbana estratégica aplicada a las ciudades, la cual implica considerar la propuesta del desarrollo sustentable.

Palabras clave: planeación urbana, movilidad, sustentabilidad

Abstract

The following paper describes generally the relationship between the city and the different factors that affect it, specifically transportation. Also, the problems arising from poor planning, which is why the development and evolution of traditional planning to reach the so-called strategic urban planning applied to cities, which involves considering the proposal of sustainable development is briefly described.

[59] Maestro en Economía. Unidad Académica Profesional Nezahualcóyotl, UAEM. rigoeco@hotmail.com

[60] Dr. en C. A. Unidad Académica Profesional Nezahualcóyotl, UAEM. oliverio.cruz.mejia@gmail.com

[61] Unidad Académica Profesional Nezahualcóyotl, UAEM. america_agui_more87@yahoo.com.mx

Keywords: urban planning, mobility, sustainability

INTRODUCCIÓN

En el contexto de la globalización, la ciudad es de suma importancia debido a que la apertura de los mercados internacionales ha tenido gran influencia en el incremento de las tasas de urbanización, concentración importante de población, en resumen, la formación de enormes áreas metropolitanas. Derivado de ello, se puede observar que las leyes del mercado provocan una carrera desenfrenada por la ganancia ante las importantes reestructuraciones económicas y territoriales que provocan procesos de aglomeración. (Osmont, 2003).

Las ciudades intermedias son las que presentan mayores problemas debido al rápido y constante crecimiento, la mayoría de ellas tienen problemas relacionados a la expansión y cobertura de la red de servicios e infraestructura urbana; es por ello que la vivienda, los servicios urbanos y la planeación de la ciudad requieren cada vez mayor análisis bajo ese contexto (Borja, 2003).

Resaltando algunas problemáticas que persisten en la ciudad podemos resaltar los siguientes: densificación urbana de manera desigual, el crecimiento horizontal más que espacial ha provocado un uso ineficiente del suelo, asentamientos y actividades informales, implementación limitada de las políticas urbanísticas, bajo nivel de participación ciudadana en la formulación de las políticas públicas, degradación de áreas verdes, construcción de vivienda popular de mala calidad y la insuficiente infraestructura urbana para movilidad.

La movilidad está relacionada con el número de desplazamientos cotidianos de las personas de más de 5 años de edad, su concepto ofrece una perspectiva de los individuos en su realidad socioeconómica y espacial (edad, género, categoría socio-laboral) más amplio que el término transporte, el cual sólo se limita a una relación de oferta y demanda expresada en dos sentidos: en primer lugar, la cantidad de infraestructuras y medios de transporte; y en segundo término, el número de desplazamientos por persona al día, según motivo, modo, itinerario y tiempo principalmente (Montezuma, 2003).

La movilidad en las ciudades está determinada por muchos aspectos, entre ellos podemos agruparlos en históricos, sociales, económicos, políticos y espaciales a una escala tanto micro

como macro y que han sido de corte estructural y coyuntural; para el ámbito urbano, podemos mencionar el crecimiento urbano acelerado; desarticulación entre forma urbana y sistema de movilidad; concentración de actividades en áreas centrales, y la segregación socioeconómica y espacial

La atención especial sobre el transporte y no en la movilidad, ha limitado la solución de problemáticas de accesibilidad sobre a todo a los grupos de población más vulnerables como son los bajos ingresos, adultos mayores y personas con capacidades diferentes; es por ello que el dicho concepto de movilidad nos permite un mejor análisis de la persona y su desplazamiento. Aunado a esto no debemos perder de vista que el incremento de la motorización y la cada vez mayor participación de la mujer en las actividades económicas trae consigo mismo mayor número de desplazamientos cotidianos, sobre todo de tipo motorizado.

Así mismo, la accesibilidad es precaria debido a que los estratos populares tienen que efectuar extensos recorridos a pie, en bicicleta, o en su caso, en transporte colectivo obsoleto, inadecuado y saturado.

Con lo anterior podemos precisar que una menor movilidad significa menor accesibilidad al trabajo, a la educación, a la salud y a los servicios en general, excluyendo principalmente a los sectores más pobres que reducen las oportunidades que la ciudad ofrece.

Por otro lado, la privatización del transporte colectivo en la mayoría de los países ha origen a sistemas mixtos públicos y privados y a una extensa informalidad. Es de importancia considerar que en la privatización, los diferentes niveles de gobierno tienen la obligación de organizar, controlar y regular el transporte urbano; en tanto que el sector privado debe ocuparse de la gestión; sin embargo, en la práctica esto no ocurre.

Para el caso de ciudades latinoamericanas, los sistemas de transporte colectivo pueden ser catalogados como seminformales, dado que asocian una organización formal determinada por la administración local o nacional y una gestión informal asegurada por los propietarios o cocesionarios y conductores de los vehículos. De ahí que podemos afirmar que el servicio es rentable para los propietarios en la medida que puedan reducir costos variables al mínimo y explotar al máximo a los conductores y sus vehículos.

En el contexto latinoamericano, existe una relación marcada entre el proceso de urbanización y el transporte público a diferencia de otras regiones. Las políticas de movilidad

frecuentemente utilizadas en la región latinoamericana han privilegiado principalmente al transporte público y privado, así como el automóvil particular, situación que ha desencadenado resultados negativos cada vez más frecuentes como muestra de ello es el congestionamiento vehicular y la contaminación.

La implementación y ejecución de infraestructura de transporte y movilidad individual ha sido desaprovechada a la hora de hacer la ciudad o en su caso colaboran con su destrucción; además, se han mantenido políticas de vías urbanas rápidas que rompen con el tejido urbano y provocan congestión a mayor escala, aíslan centros y colaboran a la especialización de actividades del sector terciario así como a su deterioro y reducen la función de la ciudad como espacio público.

Uno de los grandes retos que se tienen en la planeación urbana es mejorar la relación entre el sector público y privado que tradicionalmente han servido a ciertos intereses y no precisamente a los ciudadanos, dado que su accionar tiene que ver con la forma de intervenir en la ciudad. Históricamente, las propuestas de esta intervención tienen que ver con proyectos políticos, objetivos de gestión, valores culturales, entre otros, han desembocado en conflictos entre los diferentes actores.

Actualmente, las estrategias de política tienen que apuntar hacia la ciudad sustentable, esto es, aspectos ambientales, energéticos, sociales, económicos y de gobernanza. Prueba de ello es que las principales ciudades de Latinoamérica manifiestan grandes índices de contaminación atmosférica, además, la especulación inmobiliaria ha deteriorado gradualmente los espacios verdes llevando a un desequilibrio ecológico descontrolado.

ENFOQUES DE LA PLANEACIÓN URBANA Y EL TRANSPORTE

La planeación en las ciudades debe tener presente los diversos medios de desplazamiento al momento de hacer ciudades, sin embargo, en la práctica no ocurre así, la complejidad de la ciudad como sistema es muy cambiante; en respuesta a ello, han surgido diferentes propuestas como alternativa para abordar los diferentes problemas que aquejan a la ciudad, prueba de ello es la que se refiere a la planeación estratégica, que no es más que la evolución de la teoría de la planeación tradicional.

Esta evolución tiene que ver con los diferentes actores al momento de la toma de decisiones, lo cual implica dar mayor importancia a los ciudadanos para que aporten alternativas de

solución y puedan incorporarse al momento de formular las políticas públicas en el ámbito urbano.

A continuación, se presentan los principales enfoques de planeación urbana referidos al transporte (Cárdenas, 2005):

- El enfoque basado en técnicas de modelación matemática: surgió principalmente en Estados Unidos con motivos de planeación de la infraestructura de transporte en la década de los años cincuenta del siglo pasado, aunque con el paso de los años fue sujeto de muchas críticas debido a sus limitaciones, situación que le daba poca validez y credibilidad, sin embargo, posteriormente fueron mejorando esta técnica con la incorporación de nuevas variables en los modelos entre las que destacan el uso del suelo y edificación.
- Otro enfoque tiene que ver con el diseño arquitectónico y urbanístico (también conocido como Nuevo Urbanismo, aunque ya tiene bastantes años), como respuesta al gran crecimiento de los suburbios que estaban. provocando la desarticulación espacial por las vías de transporte en Norte América. Este enfoque pretende dar a la ciudad mayor estructura espacial así como identidad comunitaria y una mejor organización funcional dentro de los planes urbanísticos a las nuevas urbanizaciones periféricas de tal manera que se agreguen al tejido urbano existente.
- El siguiente enfoque está relacionado con la aplicación de sistemas espaciales informáticos como herramientas de apoyo metodológico: entre estos podemos mencionar a los Sistemas de Información Geográfica (GIS, Geographical Information System), Sistemas de Diseño Asistido por Computadora (CAD, Computer Assisted Design) y actualmente la modelación espacial tridimensional mediante programas computacionales de realidad virtual (VR, Vistual Reality). Todos ellos en conjunto conforman lo que se denomina el Sistema de Apoyo a las Decisiones (DSS, Decisions Support System), no son excluyentes sino que son complementarias entre sí.
- El último enfoque tiene que ver con el concepto de la sustentabilidad que surgió a finales del siglo pasado aplicado a diversos campos de estudio. El concepto surge en respuesta a los efectos derivados de la acción humana sobre el medio ambiente, el natural y el artificial (construido por el hombre), sin embargo, hay que recalcar que la sustentabilidad no tiene solamente la preocupación sobre el medio ambiente, sino

que también tiene que ver con la viabilidad económica, vitalidad, y equidad social. Se basa en tres dimensiones: ambiental, económica y social; respecto al ámbito de las ciudades designamos el término sustentabilidad urbana.

LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

La tendencia hacia el neoliberalismo estuvo marcada por las privatizaciones de servicios públicos, desarrollo de infraestructura y provisión de la vivienda, es por ello que la asociación entre la planeación urbana y la planeación tradicional de desarrollo estatal ha tenido un impacto significativo en las tres últimas décadas. Sin embargo, esta tendencia no ha favorecido planeación estratégica sobre horizontes de más largo plazo, lo cual ha incidido de manera negativa en el desarrollo urbano.

La planeación urbana estratégica orientada hacia el paradigma de la sustentabilidad como proceso es de corte neo estructural, debido a la centralidad del Estado a través de la promoción y seguimiento de metas de largo plazo, dirigido por agencias públicas que funcionan como pivote entre las partes involucradas. Es importante diferenciar la planeación estratégica sustentable con la planeación estratégica basada en los principios de la gestión urbana neoliberal; la primera ofrece una perspectiva integrada de largo plazo del desarrollo urbano, en tanto que la segunda enfatiza en los objetivos de corto plazo del crecimiento urbano. Además, esta diferencia radica en la capacidad de sustitución entre distintos tipos de capitales: natural, humano, ético y moral y cultural; de acuerdo a cuatro posiciones: muy débil, débil, fuerte y muy fuerte (Barton, 2006).

Cuadro1. Criterios de la sustentabilidad

WCED (1987)	CSD-ICLEI (1996, 2002)
Requisitos de una Estrategia Sustentable	**Criterios de Evaluación del Programa 21**
Un sistema político que asegura la participación efectiva de los ciudadanos en la toma de decisiones	Debe enfrentar las necesidades económicas, sociales y ecológicas en forma conjunta
Un sistema económico que puede generar superávit y conocimiento técnico en una forma auto-suficiente y sostenida	Debe incluir un consenso sobre una visión para un futuro sustentable
Un sistema social que ofrece soluciones para las tensiones que surgen desde el desarrollo no-armónico	Debe incluir un proceso participativo con residentes locales
Un sistema de producción que respeta la obligación a preservar la base ecológica del desarrollo	Debe establecer un Grupo de Stakeholders, Foro o un grupo comunitario multisectorial equivalente para vigilar el proceso
Un sistema tecnológico que puede buscar en forma constante nuevas soluciones	Debe preparar un Plan de Acción
Un sistema internacional que promueve padrones de comercio y financiamiento sustentable	Debe preparar un Plan de Acción con metas de largo plazo
Un sistema administrativo que es flexible y tiene la capacidad de autocorrección	Debe establecer un marco de monitoreo y evaluación
-	Debe establecer indicadores para medir el progreso

Fuente: WCED (1987), CSD-ICLEI (2002)

Independientemente de las críticas a las carencia e ineficacias la planeación estratégica de las ciudades, siguen mostrándose como un importante acervo urbanístico global ya que se configura como un eficaz nexo entre la planeación económica, social y espacial. (Fernández, 2007).

Cuadro 2. Características de la planeación estratégica de ciudades.

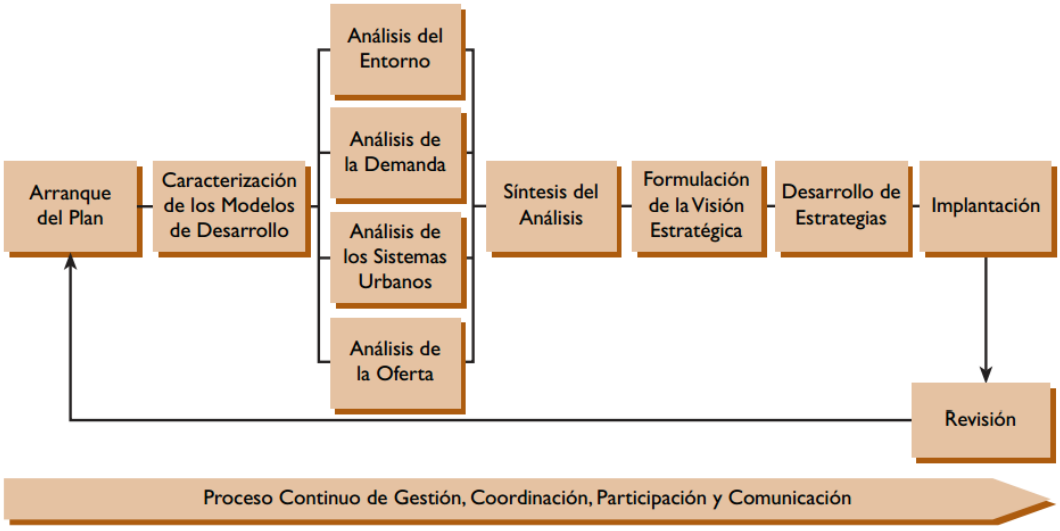
- Visión a largo plazo y carácter plurilegislativo
- Consideración del entorno
- Identificación de la ventaja competitiva
- Visión integral de la realidad urbana
- Flexibilidad decisional
- Concentración en temas críticos
- Orientación a la acción
- Fomento y coordinación de la participación de todos los agentes sociales
- Modernidad de la administración

Fuente: Fernández Güell (2000).

De acuerdo a Fernández Güell (2007), una aproximación simplista para explicar la traslación de los conceptos y las herramientas de la planeación estratégica tradicional (sobre todo empresarial) al ámbito urbano se establece un paralelismo entre sistema empresa y sistema ciudad. De tal forma, se presentaba la ciudad como una entidad que tenía propietarios (ciudadanos, empresas e instituciones); que contaba con una alta dirección (la corporación municipal); que suministraba productos, prestaba servicios y facilitaba puestos de trabajo; que tenía clientes a los que satisfacía sus demandas (ciudadanos, empresarios, inversionistas

y visitantes); y que mantenía relaciones de competencia con otras ciudades.

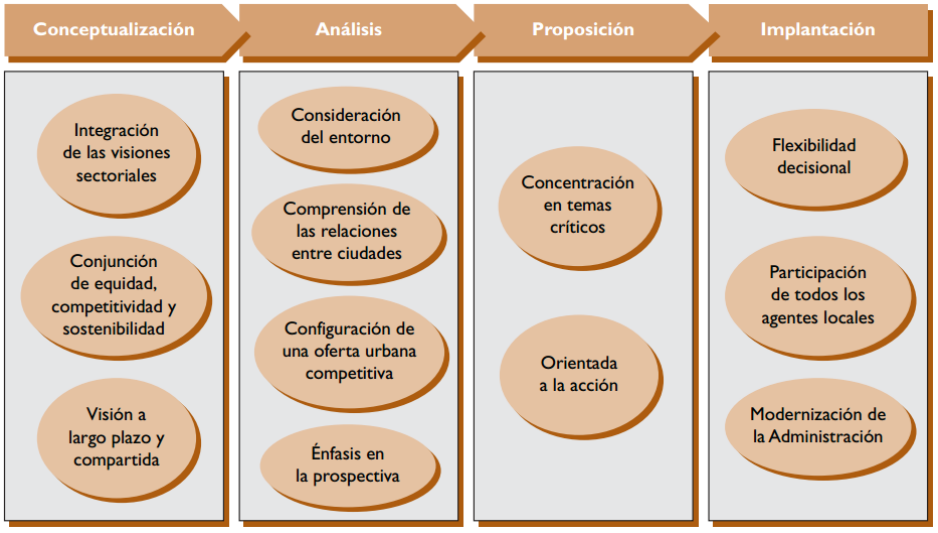
Cuadro 3. Metodología general



Fernández Güell (2007)

Debe quedar el claro que las diferencias entre los planes tradicionales y los estratégicos no se deben enfrentar; la planeación estratégica debe verse como un punto de partida que articula y orienta los procesos de planeación económica, social y física-espacial. Así mismo, un plan estratégico no es sustituto de la planeación tradicional, sino más bien, como un complemento que lo refuerza y lo dota de mayor legitimidad.

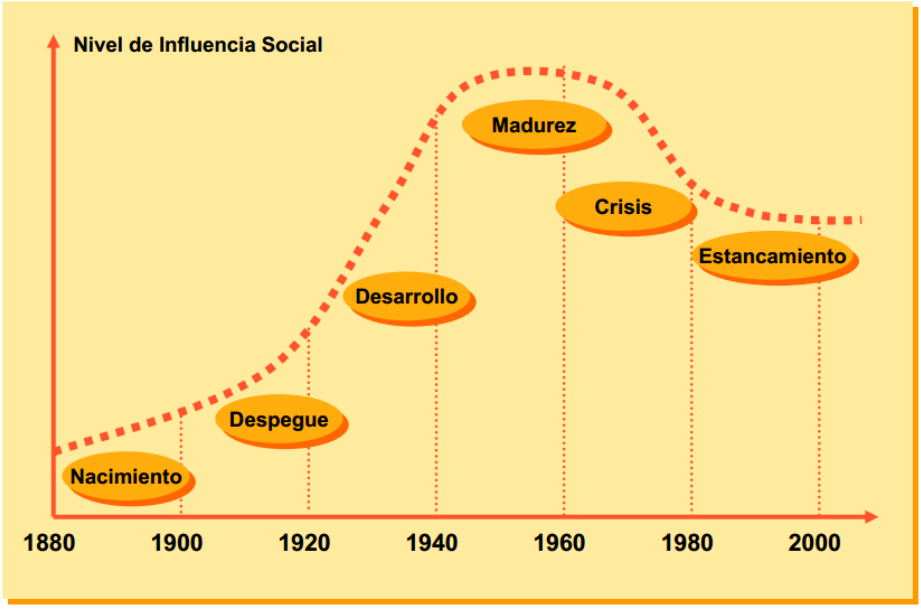
Cuadro 4. Características de la planeación estratégica



Fernández Güell (2007)

La primera generación de planes estratégicos surgió en Estados Unidos bajo un incierto panorama político y socioeconómico (Kemp, 1992); la recesión de los años 70 tuvo efectos importantes en la base económica de muchas ciudades de aquel país como fue en el desempleo, exclusión social y sobre todo en la reducción de programas de ayuda federales y estatales.

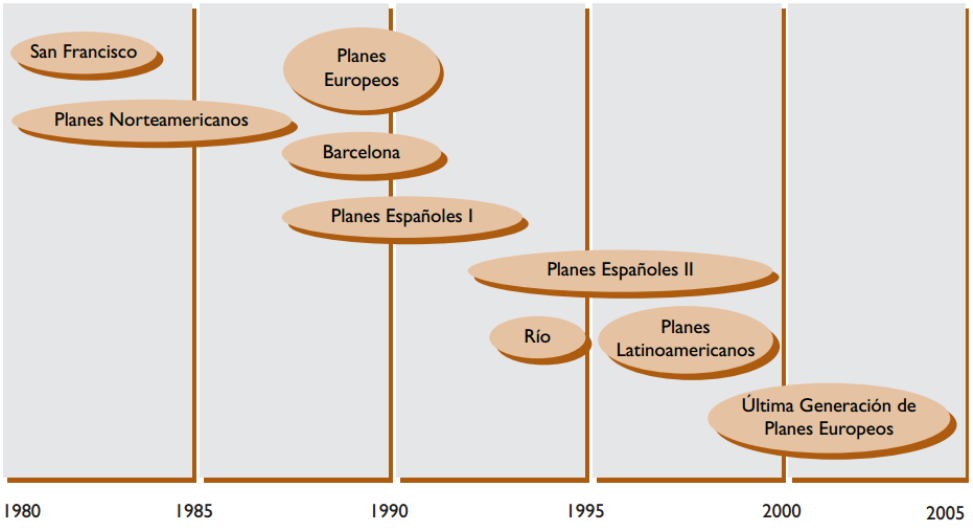
Cuadro 5. Evolución histórica de la planeación urbana



Fernández Güell (2007)

La ciudad pionera en aplicar la planeación estratégica fue San Francisco en 1981; para ello, el plan se centró en cuatro temas críticos: vivienda, transporte, finanzas municipales y oportunidades económicas (el plan se completó en 1982).

Cuadro 6. Evolución histórica de la planeación estratégica



Fernández Güell (2007)

En lo que respecta a la experiencia europea, el nuevo enfoque de planeación llegó a implementarse con mayor intensidad en España. Recordando al igual que en el caso norteamericano, la recesión de los setenta también dejo secuelas en Europa sobre todo en aspectos como la desindustrialización, disminución de población, reorganización espacial de los procesos productivos manufactureros y transformación del hábitat.

El fuerte desarrollo de la planeación estratégica urbana en la región europea fue más acentuado en España para el año 1986 debido a la entra de este país a la Unión Europea, situación que desató una euforia económica al mismo tiempo que implicaba una reflexión sobre los retos que esperaban a las economías locales y regionales para alcanzar un posicionamiento competitivo en un sistema económico abierto.

La exportación de este concepto de planeación hacia América Latina fue precisamente por los lazos históricos existentes desde el punto de vista cultural; esto vino a corroborarse con la constitución del Centro Iberoamericano de Desarrollo Estratégico Urbano (CIDEU) en 1993 con la finalidad de articular la colaboración técnica y la transferencia de conocimiento.

Es importante que el contexto latinoamericano del inicio de los noventa estuvo marcado por la volición de regímenes militares y la instauración de sistemas democráticos que

favorecieron el nuevo esquema de planeación, al mismo tiempo se iniciaron los primeros pasos de integración regional.

Bibliografía

- Ardilla Gómez, A. (1999) La planeación del transporte: una nueva propuesta con énfasis en la operación y el mantenimiento. Revista Uniandes, no. 9. Facultad de Ingeniería. Universidad de los Andes, Colombia.
- Barton, J. Sustentabilidad urbana como planificación estratégica. Revista Eure, vol. XXXII, no. 96, Santiago.
- Bazant, J. (2011). Planeación urbana estratégica. Trillas, México.
- Borja, J. (2003). Ciudad y planificación; en Balbo, Jordán y Simioni. La ciudad inclusiva, Cuadernos de la Cepal, Santiago, Chile.
- Cárdenas Jirón, L.A. (2005.) Enfoques metodológicos de la planificación urbana y del transporte, 1980-1999. Revista Urbano (versión impresa): 0717-3997, Universidad del Bio Bio, vol8, núm.11, julio, 2005. Chile
- Cantillo, V. (1995) Propuesta de una nueva metodología para la planificación del transporte urbano. Revista científica ingeniería y desarrollo, no. 1, 1995. Universidad del Norte. Colombia.
- Darbéra, R. (1982) Una metodología para la planificación del transporte urbano Revista Eure v.8, n.24,1982 mayo
- Fernández Güell, J. (2007). 25 años de planificación estratégica de ciudades. Ciudad y territorio. Estudios territoriales, XXXIX (154), España.
- Kemp, R. L. (1992). Strategic Planning in Local Government: a Casebook. American Planning, Chicago, Illinois.
- Lacomba, R. (2013). La ciudad sustentable. Trillas, México.
- López, V. (21012) Sustentabilidad y desarrollo sustentable. Trillas, México.
- Montezuma, R. (2003). Ciudad y transporte, la movilidad urbana; en Balbo, Jordán y Simioni (Comps.), La ciudad inclusiva, Cuadernos de la Cepal, Santiago, Chile.
- Moreno Quintero, E. (2007). Diagnóstico de la información disponible y necesaria para fines de planeación del sistema de transporte. IMT, SCT, México
- Mundó Tejeda, J. (202) El transporte colectivo urbano: aplicación del enfoque de

sistemas para un mejor servicio. Revista venezolana de sociología y antropología, vol. 34, mayo 2002

- Osmont, A. (2003). Ciudad y Economía; en Balbo, Jordán y Simioni. La ciudad inclusiva, Cuadernos de la Cepal, Santiago, Chile.
- Oliva, Federico. Nuevos enfoques de la planificación urbana en Italia. Documento consultado en:
  [http://polired.upm.es/index.php/urban/article/view/296]

LAS ANP COMO ESPACIOS PARA LA COMPETITIVIDAD

(Trabajo concluido)

Rafael Juárez Toledo[62]
Alma Rosa Muñoz Jumilla[63]
María del Carmen Gómez Chagoya[64]

Resumen

Con la implementación de la sustentabilidad en las políticas de desarrollo, en México, han proliferado las Áreas Naturales Protegidas como espacios destinados a la preservación y manutención de los ecosistemas. Sin embargo, la prohibición para realizar actividades productivas en su interior ha generado su reconfiguración dentro de su entorno. La propuesta que se presenta indica que las ANP deben considerarse como espacios relevantes para ampliar la competitividad regional, siempre que se introduzcan dentro de un plan de desarrollo integral y autogestivo.

Palabras clave

Sustentabilidad, ANP, competitividad regional, autogestión

Abstract

The implementation of sustainability in development policies in Mexico, have proliferated protected areas as spaces for the preservation and maintenance of ecosystems. However, the prohibition for productive activities inside has generated its reconfiguration about of the

[62] Doctor en Ciencias Sociales y profesor de la Facultad de Economía de la Universidad Autónoma del Estado de México. E-mail: rjuarezt@uaemex.mx
[63] Doctora en Economía por la Universidad Autónoma de Barcelona y profesora de la Facultad de Economía de la Universidad Autónoma del Estado de México. E-mail: almamj@yahoo.com.mx
[64] Doctora en Ciencias de la Educación por el Instituto Superior de Ciencias de la Educación del Estado de México y profesora de la Facultad de Economía de la Universidad Autónoma del Estado de México. E-mail:

environment. The proposal presented indicates that the ANP should be considered as relevant spaces to enhance regional competitiveness, whenever they are put into an integral plan, and the self-managed of communities.

Key word

Sustainable, ANP, regional competitiveness, self-managed

Introducción

Con la transformación estructural de las economías latinoamericanas, que se suscitó en las décadas de los 80 y 90, y de lo cual México ha sido partícipe, se han buscado diferentes medidas para afianzar la modernización, la competitividad y la productividad. Esto ha llevado un proceso de mayor integración de la región y del país al énfasis de la globalidad, se han abierto las pautas para buscar el desarrollo mediante un modelo basado en la privatización y la desregulación. A la par que como parte de los compromisos internacionales el gobierno mexicano ha tenido que adoptar algunos planteamientos para orientar sus políticas del desarrollo, como es el caso de la sustentabilidad. Los resultados han sido ambivalentes, por un lado México ha ampliado sus oportunidades y sus condiciones emergentes al ser partícipe de mayor financiamiento internacional, se ha logrado mejorar la industrialización y la urbanización, así como el despegue de diferentes sectores productivos. Sin embargo, al mismo tiempo en que se ha afianzado el modelo de apertura y globalizador, se han generado secuelas en otros ámbitos fuera de la economía, como son la crisis medio ambiental y la pérdida de los valores culturales. Lo cual ha conducido a la manifestación de ciertos grupos sociales y civiles, los cuales se consideran afectados al sentir que no son partícipes en el diseño de los programas para el desarrollo, para los cuales los procesos de modernización y productividad se convierten en una carga y una imposición. Con todo ello, se ha podido observar un proceso de reconstrucción social, de ambiente local, mediante el cual sucede la coexistencia de los comportamientos de arraigada tradición y la lógica imperante que emana desde los discursos del desarrollo.

Se está a favor de suponer que la competitividad y el desarrollo deben incorporar una dimensión territorial a partir de lo cual se debe otorgar relevancia a los rasgos locales y regionales en los que se desenvuelve cada lugar. Lo anterior requiere de nuevas maneras de

explicación, así se reconoce la existencia de los sistemas socioterritoriales, los cuales al asumir la categoría de sistema complejo permiten ampliar las posibilidades de explicación desde su acontecer a partir de un conjunto de propiedades inherentes a sí mismos, que es producto de las interacciones entre sus componentes o subsistemas; con ello se puede interpretar que la orientación del desarrollo es una propiedad desde la emergencia sistémica. La pretensión es crear una reflexión sobre el hecho de que mediante la incorporación de la perspectiva de la complejidad, y el rompimiento con los modelos convencionales de la competitividad, la política de sustentabilidad adoptada en México para orientar la pauta del desarrollo puede tener mejores alcances. Dada la estrategia nacional por crear un sistema de preservación orientado, principalmente, a la creación de Áreas Naturales Protegidas (ANP), éstas podrían operar como espacios nodales para elevar la competitividad regional.

Metodología

La propuesta metodológica implica problematizar acerca de la configuración que las sociedades y los territorios asumen cuando se les considera dentro de concepciones sistémicas y complejas. Esta concepción se erige como una alternativa epistémica para enfatizar que dentro de las estructuras socio-territoriales es factible asumir las propiedades de un sistema complejo, en el sentido de la emergencia sistémica, y lograr con ello sentar las bases para la construcción de escenarios prospectivos de desarrollo[65].

Desde la lógica no clásica, atribuible a la complejidad, se argumenta que el objetivo de análisis no es la posibilidad de emitir respuestas, sino la descripción y planteamiento de los problemas, para los cuales sólo es posible actuar a través de una lógica narrativa o discursiva, asociada con a una alternativa de explicación probabilística, para Maldonado y Gómez (2010) esta es una condición propia de las ciencias revolucionarias.

De manera que el proceso metodológico inicia con el reconocimiento los diferentes subsistemas que definen las Áreas Naturales Protegidas, y que son congruentes con la

[65] El proceso de análisis convencional, o lineal, implica descomponer la totalidad en fragmentos que operan con soluciones separadas y que al integrarse permiten concebir una solución general; de manera que se logran tener soluciones predecibles, con relaciones estables entre las variables de estudio, de manera que es posible describir patrones regulares y ordenados.

dinámica social, la historia, la cultura; en el sentido en que el territorio otorga identidad cultural a los grupos sociales y de ahí es posible explorar el conjunto de relaciones que desprende desde sus elementos. De manera específica se han detectado diferentes subsistemas que componen el sistema territorial: humano, cultural, tecnológico, económico, espacial, político, ecológico (Furió 1996), mediante lo cual es posible crear una interpretación integral del territorio, y con ello se hace más eficiente la implementación de las políticas que pretenden elevar la competitividad.

Un segundo momento es tratar el espacio desde el marco de desempeño económico regional debido a lo siguiente: Una primera aproximación a esta temática resultaría de desarrollar una definición axiomática del espacio, la cual a partir de la introducción de ciertos atributos, nos permitirá obtener un espacio geográfico, incluso, un espacio económico (Furió, 1996: 67). La conclusión desprende al asumir mediante la noción de la sinapsis entre los componentes de las ANP para establecer los posibles escenarios en los que recaerá cuando se aplican las medidas para elevar la competitividad y el desarrollo.

La sustentabilidad en México y la configuración de las Áreas Naturales Protegidas

La incorporación de la sustentabilidad en las agendas particulares para el desarrollo de cada país, se condiciona a su involucramiento y grado de interrelación a los esquemas mundiales de desarrollo. De manera que una nación condiciona sus estrategias de crecimiento y desarrollo a las posturas internacionalmente reconocidas.

En el marco de los procesos de internacionalización y cooperación al desarrollo, México, al igual que muchas naciones, ha implementado una estrategia de articulación de políticas para alcanzar el desarrollo. De manera que desde hace varios años se ha alentado la vía del desarrollo humano y sustentable para potencializar las capacidades de los territorios y lograr al mismo tiempo que crecimiento económico, equidad social y preservación de los recursos, naturales. Sin embargo, las posibilidades reales en la operación de esta estrategia siguen en construcción y en muchas ocasiones supeditadas al buen funcionamiento de otras áreas.

La política pública en México se ha visto influenciada por el discurso de la sustentabilidad, y los compromisos asumidos se reflejan en los diferentes planes nacionales de desarrollo de los últimos sexenios. De manera explícita ha sido en los diferentes Planes Nacionales de Desarrollo, desde el año 1995 donde se ha contemplado un eje de política que asocia el

crecimiento económico con la sustentabilidad y esto ha llevado una visión de largo plazo –con metas para ser alcanzadas en el 2030-.

La creación del Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas, SINANP, se ha constituido como la estrategia más relevante para alcanzar el objetivo de la protección y conservación de ecosistemas (Boege y Toledo, en Calva, 2007). Así, la Comisión Nacional de Áreas Naturales protegidas, CONANP, ha establecido una clasificación de las ANP basada inicialmente en seis categorías del orden federal:

Cuadro 1. Áreas Naturales Protegidas en México

Categoría*	Número de ANP	Superficie Ha.	Porcentaje respecto al total
Reservas de la Biosfera	41	12,751,149	49.75
Parques Nacionales	66	1,411,319	5.50
Monumento Natural	5	16,269	0.06
Área de Protección de Recursos Naturales	8	4,503,345	17.57
Área de Protección de Flora y Fauna	39	6,795,963	26.51
Santuarios	18	150,193	0.58
Total	177	25,628,239	100.00

*La Conanp agrega 370 Áreas Destinadas Voluntariamente a la Conservación con una superficie de 399,643.36 ha.

Fuente: (Conanp, 2016).

De acuerdo con la información reportada por la Conanp (2016) la cantidad de ANP en México asciende a 176, que en suma corresponden a más de 25 millones de hectáreas, que representan cerca del 13% de la superficie del territorio de jurisdicción nacional[66].

La conformación del SINAP ha estado inmersa en una serie de eventualidades, como es el caso de la prohibición para realizar cierto tipo de actividades dentro de las ANP, lo cual les aleja de los circuitos regionales de la competitividad. A la par, que se reconoce el hecho de que un considerable número de asentamientos humanos dentro de las ANP se catalogan como

[66] Como dato comparativo, para el año 2012 a nivel internacional el 12.7% de la superficie terrestre y 1.6% de superficie marítima se han consolidado como ANP (IUCN, 2012).

poblaciones con problemas relacionados con la pobreza, la marginación y la falta de posibilidades para vincularse al énfasis del desarrollo nacional[67].

Para aminorar el efecto negativo que se intensificó con las prohibiciones para realizar actividades productivas dentro de las ANP se han aplicado una serie de instrumentos en dos etapas. La primera que se caracterizó por la operación del Programa de Desarrollo Regional Sustentable, PRODERS, de 1996 a 2007; la segunda fase inició con la puesta en marcha del Programa de Conservación para el Desarrollo Sustentable, PROCODES a partir del año 2008, en sustitución del Programa anterior, y que se mantiene vigente.

En principio los objetivos de los Programas para conducir a los territorios a elevar los niveles de competitividad regional, queda supeditada a una férrea normatividad, de manera que las labores tradicionales con que cada lugar se sostenía no pueden ser asumidas para pretender una organización hacia el desarrollo, tal que, los territorios deben transitar hacia un nuevo modelo de planeación, mediante el cual la población objetivo asume la responsabilidad para dirigir la gestión y conllevar los proyectos competitivos.

A través de estos Programas se han destinado una serie de recursos a manera de subsidio federal para las comunidades y los municipios que configuran las ANP, con el propósito de mitigar la pobreza y combatir los posibles deterioros al medio ambiente. Principalmente, se han situado tres líneas estratégicas: i) Protección, ii) manejo, y, iii) restauración. A su vez sostiene tres acciones inmediatas para la conservación de la zona núcleo: i) Participación equitativa en perspectiva de género y grupo indígena, ii) Mejoría de las condiciones de la producción comunitaria, y, iii) Contener el deterioro ambiental.

Durante casi 20 años el gobierno federal ha aplicado estos Programas en las regiones señaladas como prioritarias, destacan acciones de orden estructural encaminadas a elevar el nivel de vida de la población más desprotegida, a la vez que se logre la conservación ecológica. No obstante los programas de fomento para el desarrollo se generalizaron dentro de las ANP, en diferentes evaluaciones se observa la permanencia de rezagos del desarrollo principalmente en la esfera de lo económico y la baja competitividad, lo que hace sostener la

[67] De acuerdo con Bezaury (en Sarukhán, 2009) en el año 2005 se registró la presencia de alrededor de 3.4 millones de habitantes en las ANP del país, de los cuales más de la mitad, equivalente a 93% de las localidades, se mantenía en condiciones de marginación media, alta y muy alta. Como núcleos agrarios, Bezaury señala que 10.7% se habían catalogado como ANP, para 2007. De estos 60% se mantenían como propiedad social, 20% como propiedad pública y 12% representa propiedad privada.

falta de verdaderas oportunidades para el desarrollo comunitario. Desafortunadamente, los objetivos de los Programas de fomento al desarrollo sustentable, sólo han podido ser operados con éxito en contextos muy particulares, en lo general como propuestas de desarrollo no han lograron obtener la aceptación local esperada, al no ser en todo los casos programas construidos desde las condiciones particulares de cada zona, más bien se consideran programas globales que pretendieron ser amoldados a la situación de cada lugar.

Un breve marco sobre la competitividad

Las diferentes definiciones acerca de la competitividad la ubican dentro de ambientes de habilidades para que los territorios puedan generar adecuados desempeños económicos, así como el poder lograr un marco de eficiencia relacionados con la infraestructura, la dotación de servicios, la educación, la calificación de los recursos humanos y el ambiente productivo, cuyo resultado final debe ser el crecimiento económico. Con mayor detalle se define la competitividad como:

> (…) la habilidad de una entidad de mantener una posición destacada en determinados mercados, que le permita un crecimiento y desarrollo económico y social elevado y sostenido (…) En este sentido se puede apuntar que un país, región o entidad territorial será competitivo en la medida en que sus actividades productivas, así como sus habitantes y organizaciones públicas, sociales y privadas, sean en conjunto eficaces, eficientes, emprendedoras e innovadores; lo que implica que cuenten con los soportes de infraestructuras, equipamientos, capital humano e instituciones necesarios para aprovechar sus ventajas comparativas (López, et. al., 2009).

Así en lo general la definición de la competitividad a nivel regional se define como la habilidad de las regiones para generar altos ingresos y adecuados niveles de empleo. La competitividad tiene que ver con la organización eficiente de los factores económicos principalmente, pero también de infraestructura, cultura y sociedad, a fin de alcanzar mejores niveles de optimización y productividad que sean percibidos como un aporte de valor y con ello se logre alcanzar mejores valoraciones dentro del sistema de intercambio.

El problema de la competitividad en las Áreas Naturales Protegidas

Con la normatividad surgida desde la política pública establecida para la preservación de los

ecosistemas, se configuraron las ANP, como una serie de espacios territoriales que han tenido que limitar sus capacidades productivas originales, y han tenido que transitar hacia la lógica impuesta por la el desarrollo sustentable, que permea en la política ambiental. El problema que se observa es la supeditación de la vocación productiva de las ANP, lo cual ha generado un ambiente desordenado producto de la falta de empatía entre los objetivos de los Programas para el desarrollo y las perspectivas de vida de los pobladores.

Así, se identifica la coexistencia de dos tipos de planos o perspectivas dentro de las ANP. El primero contiene los elementos del sistema original o un modelo de puro desarrollo local –que identifica una racionalidad tradicional-; el segundo corresponde a una visión para la región a partir de su denominación como ANP, o un modelo de desarrollo regional sustentable –congruente con una racionalidad utilitarista-.

Cuadro 2. El sistema productivo original de las ANP

Subsistema	Rasgos sobresalientes
Cultural - institucional	Patrones culturales e institucionales relacionados con la cooperación, la acción colectiva y el respeto a la autoridad local
Subsistema económico	La vocación productiva vinculada con la explotación de los recursos naturales, como actividades de baja rentabilidad
Subsistema ambiental	El sistema de ordenamiento y de gestión se considera de baja presión, se considera un ecosistema de auto regeneración

Fuente: Elaboración propia.

El cuadro 2 permite entender que los sistemas productivos que constituyen las ANP poseen escasas capacidades, desde su origen, para denotar algún nivel eficiente de competitividad, debido a que son espacios donde la toma de decisiones se realiza desde un marco de valores y de reglas locales. El orden racional que se define tiende a la cooperación y el trabajo

comunitario, y el funcionamiento basado en el respeto por la autoridad local y una gestión de representación de baja presión.

Como sistemas productivos las ANP, en México, se relacionan con el conjunto de actividades especializadas con las potencialidades productivas desde el entorno natural -ligadas con el sector primario-, de bajo valor y en su mayoría de subsistencia; conformado por una dispersión de unidades de producción de pequeña escala. Cabe destacar que este sistema no se integra por una red tangible de producción, pero se compone por una sinergia conductual entre sus productores y el entorno natural de fuerte arraigo cultural, a través de lo cual se logra mantener la estabilidad y existencia del sistema.

Por el lado económico los factores en su dotación e implementos tecnológicos conllevan a una vocación de explotación extensiva de los recursos naturales de baja escala, así como otras actividades complementarias tales como la ganadería de traspatio y el trabajo a destajo o jornales. En la parte ambiental se considera un ecosistema de auto-regeneración a partir de que el sistema de gestión ambiental tiende a ser limitada.

El segundo plano encontrado se observa en el cuadro 3 que muestra el tipo de condiciones que las poblaciones de las ANP deberán alcanzar para lograr acrecentar la competitividad de los espacios locales y de las regiones donde se insertan.

Cuadro 3. El sistema productivo de las ANP de tipo utilitarista

Subsistema	Rasgos sobresalientes
Cultural - institucional	Las reglas conductuales corresponde al modelo de mercado, cuyos individuos actúan mediante el orden, la certidumbre y una lógica empresarial. Las instituciones participantes son amplías.
Subsistema económico	La vocación productiva se transforma hacia la generación de microproyectos sustentables y de alta rentabilidad, vinculados con las prácticas permisibles de acuerdo con la LGEEPA.
Subsistema ambiental	El sistema de gestión ambiental se hace difuso ante la presencia de diversas instituciones, pero con un sentido de alta presión

	para las poblaciones. Los ecosistemas se ingresan al énfasis de la preservación.

Fuente: Elaboración propia

Esta vertiente de se distingue por la limitación o prohibición de la vocación natural y su cambio por una vocación artificial en la que destaca el empoderamiento sobre los recursos y la amplitud de las capacidades gestoras por la población objetivo, pero con alta presión y mayor responsabilidad para las mismas. El sistema de gestión tiende a ser difusa por la presencia de una diversidad de organizaciones e instituciones, con esto no se definen con claridad los intereses internos o locales, sino una mezcla entre los objetivos del desarrollo sustentable y las localidades. Cabe resaltar que dentro del subsistema cultural – institucional se observa la necesidad por transformar a las poblaciones en sus condiciones para tomar decisiones de una racionalidad tradicional por otra de tipo utilitarista, formulándose la idea de posicionar el capital social promotor del desarrollo, de manera que las actividades generadoras del empleo y los ingresos se basen en una plataforma de micro proyectos de alta rentabilidad. El ambiente que se requiere, por consiguiente, se ubica en elevar los niveles de competencia en lo individual y en la definición de las actividades productivas permisibles y de alta rentabilidad.

La vertiente racional detectada corresponde a la utilitarista que es la que más coincide con los patrones teóricos de la optimización y el excedente. Esta racionalidad proviene desde los Programas de fomento al desarrollo que pretende transformar a la población objetivo en gestora del territorio y de su propio desarrollo. Para ello, desde estos programas, se han incorporado fuertes sumas monetarias, a manera de inversión, para la: generación de proyectos productivos, la ampliación de la capacitación y los estudios técnicos.

La idea que a continuación resalta es que los lienzos mostrados se traslapan, específicamente el lienzo dos de condición externa se sobrepone al que ya existía previo a los decretos de prohibición productiva, situación que ha reconfigurado los significados de la población respecto a la zona y su desarrollo. ¿Cuáles son los escenarios posibles para el desarrollo sustentable en las ANP? Parte de la respuesta se encuentra en los sesgos de participación de la población objetivo con las metas de la sustentabilidad, no es posible, por el momento, considerar equilibrio de las tres bases del desarrollo sustentable: fomento económico,

distribución y equidad y estabilidad ambiental, y una manera de señalarlo es la suiguiente:

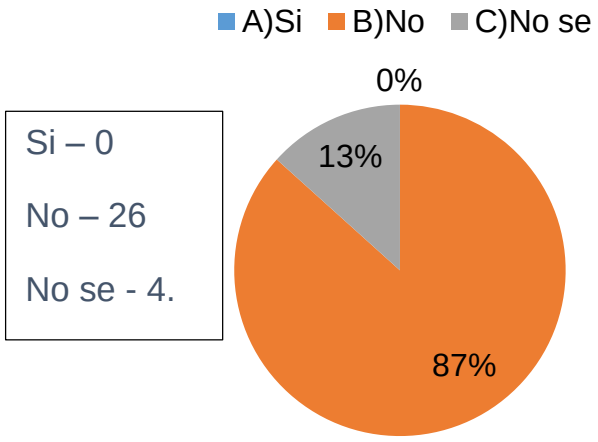
> Este enfoque más bien político y gerencial (microproyectos) del desarrollo de la comunidad hace uso de la noción liberal de "empoderamiento", en la cual los pobres son alentados a encontrar una solución "empresarial" a sus problemas (Petras, 2005: 43)

Conclusiones

La aplicación de medidas para el desarrollo a partir de la denominación de ANP de la zona de estudio se ha generado mediante un planteamiento unidireccional basado en la lógica para acelerar la competitividad y el crecimiento, aunque con bases humanas y ecológicas; pero, distante de las percepciones territoriales específicas. En su mayor identificación, los contextos locales y regionales no llegan a ser contemplados en el diseño de las estrategias para el desarrollo y tienden a diferir en la operatividad de las estrategias para tal fin. Esto ha desencadenado un ambiente de desigualdad territorial. Desde los territorios la política de desarrollo se percibe como una imposición necesaria; mientras que desde los diseñadores de la política, los territorios se perciben como renuentes y, altamente, dependientes. La capacidad de adaptación de las poblaciones hacia la directriz del desarrollo sustentable ha sido de baja escala.

Sin lugar a dudas, el desarrollo sustentable trata de ser un intento de reorientación productiva para las zonas que son cercanas a los recursos naturales. Sin embargo, habría que cuestionar sí su estructuración viene dada por una interpretación sobre las implicaciones tradicionales, propia de la región, sobre lo que por desarrollo se entiende. Si bien, el desarrollo sustentable pretende aplicar un nuevo contexto en la racionalidad productiva con un carácter social y ecológico, cuando se dirige al sujeto o beneficiario lo hace mediante las categorías económicas convencionales.

1.- ¿Conoce algun tipo de biodigestor?

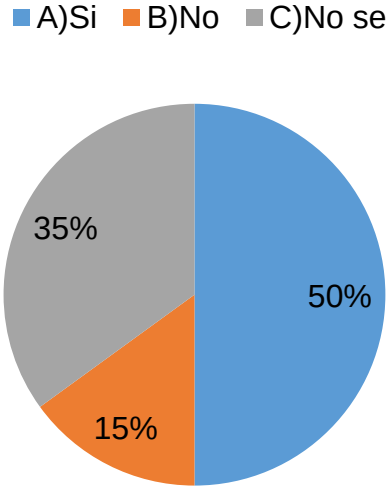


Si – 0

No – 26

No se - 4.

2.- ¿Cuanto gasta mensualmente en gas Lp?



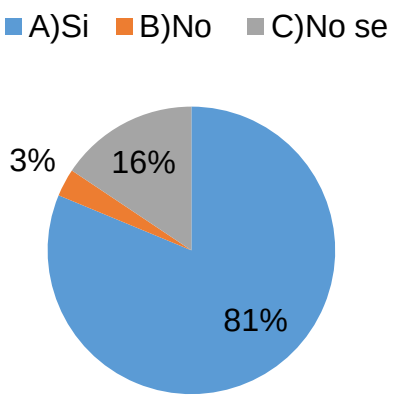
Al realizar esta pregunta es notorio que a muchos les interesa principalmente a los que tienen hijos, sin embargo ven este tema de violencia como algo ajeno a ellos.

9.- ¿Esta dispuesto a adquirir este producto ya que la empresa Bio-Sustenta es totalmente reponsable del producto y su instalacion?

SI – 26

No – 1

No se - 3.

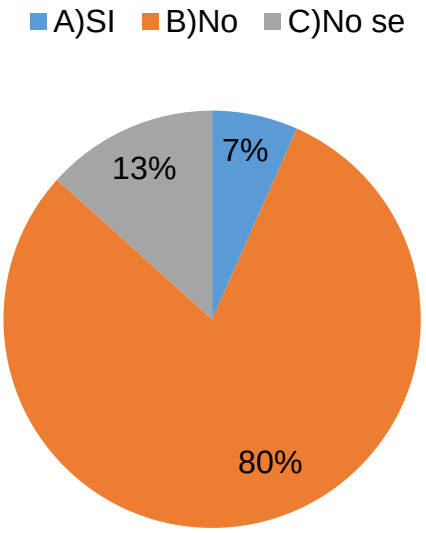


10.- ¿El costo del producto le parece alto?

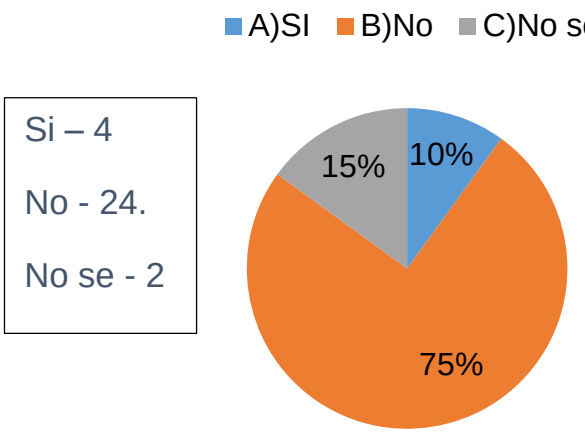
.Si – 2

No – 24

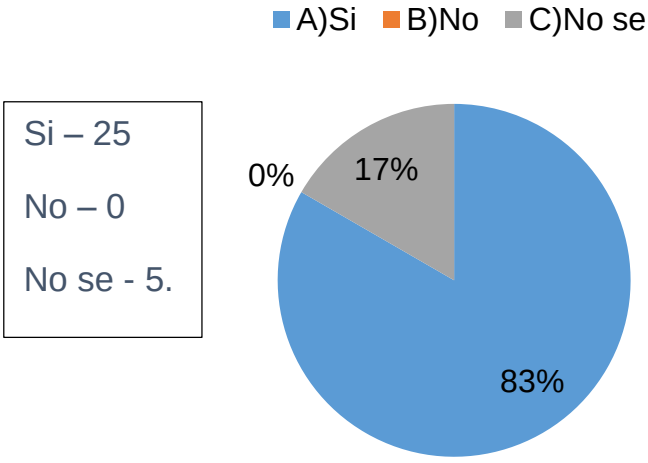
No se - 4



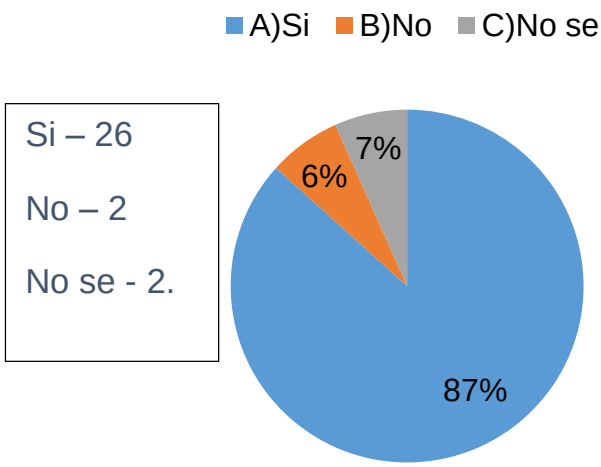
3.- ¿Sabia usted que un biodigestor es una tuberia permanente, que produce gas metano por medio de sus deshechos organicos y que demas le ayudaria e reducir considerablemente el uso de gas metano?



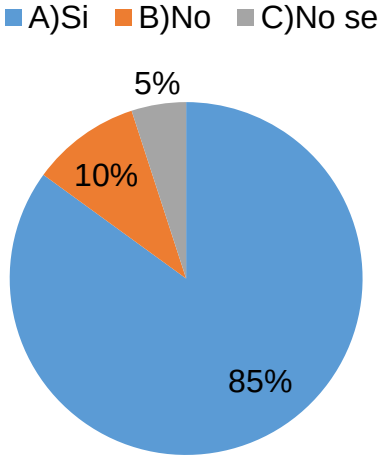
4.- Nuestra empresa ademas de ser mexicana tambien esa completamente ecologica¿Usted apoya a las empresas mexicanas?



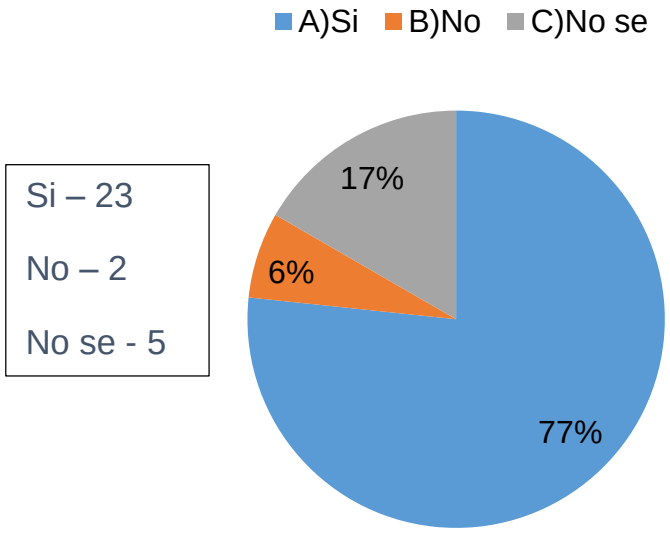
5.- ¿Basado en la explicacion de nuestro pruducto usted como uno de los encargados de su hogar consideraria adquirirlo?



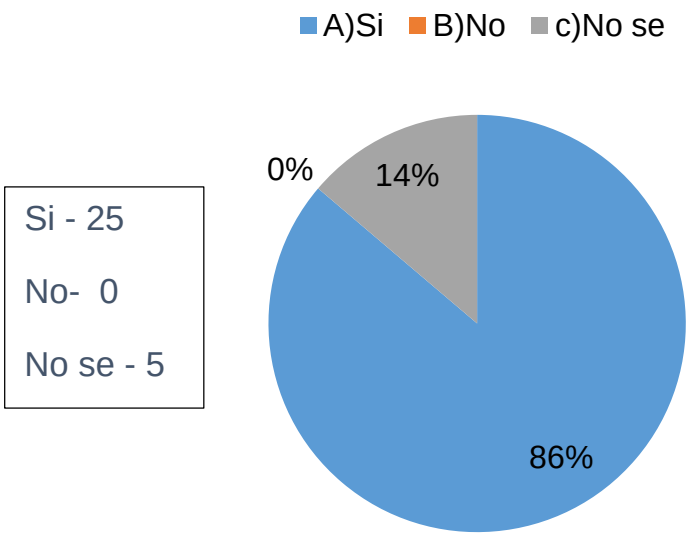
6.- ¿Cuanto esta dispuesto a pagar por este producto refiriendose a la capacidad que tendria dentro de su hogar y consumo?



7.- ¿Le agradan los producto ecologicos?



8.- ¿Esta dentro de sus necesidades principales?



Referencias bibliográficas

- Calva, José Luis (coordinador) (2007): Agenda para el desarrollo, Porrúa, volumen 14, México.
- Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP, 2016): Áreas Naturales Protegidas, http://www.conanp.gob.mx/acciones/ (actualización 17 de mayo de 2016).
- Furió, Elies (1996): Evolución y cambio en la economía regional; Ariel Economía, primera edición, España.
- Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos (2007): Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2012, México
- Gobierno de la República (2013): Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018, México http://pnd.gob.mx/
- López García, Ana María; Méndez Alonso, Juan José; Dones Tacero, Milagros (2009): Factores clave de la competitividad regional: innovación e intangibles; ICE, revista de economía aspectos territoriales del desarrollo: presente y futuro, Número 848, mayo-junio, España.
- Maldonado, Carlos; Gómez Cruz, Nelson (2010): El mundo de las ciencias de la complejidad. Un estado del arte, Editorial Universidad del Rosario, Documento de investigación 76, Bogotá
- Petras, James; Veltmeyer, Henry (2005): Movimientos sociales y poder estatal, Argentina, Brasil, Bolivia, Ecuador, Editorial Lumen, Argentina.
- Sarukhán, José (coordinador) (2009): Capital Natural en México, CONABIO, volumen II Estado de conservación y tendencias de cambio, México.
- Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza y de los Recursos Naturales (IUCN) (2012): Protected Planet Report 2012, copilado por UNEP-WCMC, PNUD, UK.

ANALYSIS OF ECO-ENTREPRENEURS IN THE TRADE OF NATURAL PRODUCTS

Ms. Daniel de Cerqueira Lima e Penalva Santos
IFPE – Instituto Federal de Pernambuco Campus Cabo de Santo Agostinho
daniel.penalva@cabo.ifpe.edu.br
Ms. José Mário de Lima Freire
IFPE – Instituto Federal de Pernambuco Campus Cabo de Santo Agostinho
jmario.freire@cabo.ifpe.edu.br

Abstract

The objective in this study was to identify each entrepreneur's reaction to daily situations, generating reflection on their entrepreneurial actions. By using a test that measures entrepreneurial action, based on Lenzi and Santiago's model (2010), it was possible to elaborate a short profile of the ten (10) eco-entrepreneurs surveyed, leaders in natural products shops located in different areas in Recife, Pernambuco, Brazil. The main results revealed that the actions carried out are very industrious, considering that all entrepreneurs answering the test scored high in the test. These entrepreneurs' most common features, such as initiative, positive attitude, predisposition to assume calculated risks, vision, capacity to take responsibility, dedication, determination, ability to solve problems and the need for personal achievement, were also evidenced.
Keywords: entrepreneurial action, natural products, entrepreneur profile.

Resumo

O objetivo deste estudo foi identificar como cada empreendedor reage a situações do dia a dia, gerando uma reflexão acerca de suas ações empreendedoras. Utilizando um teste que mede a ação empreendedora, baseado no modelo elaborado por Lenzi e Santiago (2010), foi possível traçar um breve perfil dos 10 (dez) ecoempreendedores pesquisados, líderes de lojas de produtos naturais situadas em diferentes bairros do Recife, Pernambuco, Brasil. Os

principais resultados obtidos desta pesquisa foram que ações praticadas são extremamente empreendedoras, tendo em vista que todos que responderam o questionário atingiram pontuação elevada no teste. Também ficaram evidentes as características mais presentes nos ecoempreendedores, como iniciativa, revés positivo, tendência para assumir riscos calculados, visão, possibilidade de assumir responsabilidades, dedicação, determinação, capacidade de resolver problemas e a necessidade de realização.
Palavras-chave: ação empreendedora, produtos naturais, perfil do empreendedor

Introduction

The awareness that the prevailing development model is unsustainable to guaranteed life quality for this generation and the ones to come, new forms of organization have emerged recently, seeking a balance between economic progress and environmental conservation. The growing appreciation that we are part of nature and that there is an interdependency between human beings and the environment have given rise to new technologies and to new forms of entrepreneurship.

It is within this context that eco-entrepreneurship come into existence, promoted by entrepreneurs targeting the development of a new ecological consciousness. Initiatives such as eco-agricultural fairs, shops of natural products, vegetarian restaurant, green construction companies and self-monitoring clean-production companies, among many other initiatives, have shown that such endeavors are lucrative, environmentally friendly and offer good employment opportunities in this fast-growing jobless world. According to Bennett (1992), “the possibilities of creating an eco-company may only be limited by your imagination; the environment is as vast as the actions abusing it” (BENNETT, 1992, p.6).

This article analyzed natural products eco-entrepreneurs’ actions in shops located in the city of Recife, Brazil. For this purpose, a theoretical approach to the terminology in these themes and to the definitions in use in this research was necessary, for it certain that there are diverse concepts and points of view, fundamentally because authors derive from different fields of study. Following that, a test measuring the level of entrepreneurial action was applied to ten (10) natural products eco-entrepreneurs. With the data revealed by the test, it was possible to confront it with the theoretical basis, resulting in a critical interpretation of the findings.

Entrepreneurship and entrepreneurial actions

Entrepreneurship became widely known through Joseph Schumpeter's economic theories, which, already in 1911, recognized the entrepreneur as one of the main players in the economic development of a country. For this author, the entrepreneur innovates by making new combinations, which occur when a new good or form of production is introduced; when a new market is opened; when new raw material or when a new form of organizing a market is achieved (SCHUMPETER, 1968).

There is no entrepreneurship if it is limited to the field of ideas. Building an enterprise requires some innovation because brilliant ideas without practice cannot be considered entrepreneurialism. Innovation is innovation when it becomes reality, otherwise it is more similar to inventions, which is not characterized as an enterprise.

Thus, an entrepreneurial action challenges certain aspects of conservative actions, which adversely seeks to maintain and preserve. In order to be an enterprising action, it needs to encompass change, something new, or a new way of doing things.

Analyzing entrepreneurs' profile is a difficult task considering the extensive and diverse scientific production on the subject. To illustrate the diversity of authors' conclusion over time, we used a table prepared by Lenzi and Santiago (2010), where entrepreneurs' actions and competencies are associated to their authors:

Table 1 – List of entrepreneurial actions and competencies

Author	Main actions and competencies
Mill (1848)	Tolerance and risk.
Weber (1917)	Origin of formal authority.
Schumpeter (1928, 1934, 1942, 1949, 1967, 1982)	Innovation, initiative, dream, creativity, energy, personal achievement, power, change.
Sutton (1954)	Seeking responsibility
Hartman (1959)	Seeking formal authority
McClelland (1961, 1971, 1973)	Risk taking, need for achievement, need for affiliation
Davids (1963)	Ambition, desire for independence, responsibility, self-confidence

Hornaday & Aboud (1971)	Need for achievement, autonomy, aggression, power, recognition, innovation, independence
Bruce (1976)	Decision making and risk takin
Shapero (1977, 1980)	Innovation, risk taking, initiative, independence.
Timmons (1978)	Self-confidence, goals-oriented, moderate risk taking, control centralization, creativity, innovation.
Cantillon (1978)	Innovation
Sexton (1980)	Energy, positive attitude.
Welsh & White (1981)	Need for control, responsibility, self-confidence, moderate risk taking
Dunkelberg & Cooper (1982)	Growth oriented, professionalization and independence
Drucker (1986, 2002)	Innovation, initiative
Filion (1988, 1991, 1993, 1999)	Vision, imagination, opportunity, objectives.
Cooley (1990)	Personal dedication, planning and goals, persuasion, independence, commitment, initiative
Spencer & Spencer (1993)	Achievement, planning, persuasion, self-confidence, persistency, opportunities, risk taking, quality, commitment, information, goals.
Dolabela (1999)	Innovation, creativity, vision, planning, initiative, opportunity.
Fleury (2000, 2002)	Action, mobilizing resources, delivery, engaging, responsibility, vision, strategy.
Leite (2002)	Generation of wealth, innovation.
Klerk & Kruger (2003)	Condition to assume risk taking, determination, values, adaptability, readiness, determination, ambition, enough capital.
Dornelas (2003)	Opportunity, creation, initiative, innovation, risk management, planning, persistency, relationships.

Dutra (2004)	Innovation capacity, communication, leadership, resolution of problems, strategic direction, negotiation, planning, relationships, systemic vision, and quality oriented.

Source: Lenzi and Santiago (2010); Leite (2002)

Among the various features of an entrepreneur, Dornelas points out the following basic characteristics: "The initiative to create a new business and passion for what they do; creative use of resources available, transforming the social and economic environment where they live; acceptance of risk and of the possibility to fail" (DORNELAS, 2012, p.38).

McClelland researched why certain cultures were economically more successful than others and, to differentiate them, created the "need for achievement" value. The author realized that some cultures credited to the destiny imposed by gods the cause of their success or failure, whereas others believed their efforts influenced their destiny. McClelland found out that from a very early age, children in the latter's communities were encouraged to develop this need for achievement by reading and listening to fairy and folklore tales and by means of social communication medium to transmit unconsious values (LEITE, 2012).

With this, the entrepreneur assumes features of his/her social and cultural environment and his/her potential is developed instead of inherited, denying the usual association of being "gift". In the same way, Max Weber (1930) analysed entrepreneurs' behaviour by suggesting that entrepreneurship thrived in the United States because of the Calvinist influence that encouraged people to seek achievement. It was in this manner that the basis of the entrepreneurial culture, so evident today, was launched.

Therefore, entrepreneurs characteristics would be innate, which doesn't necessarily mean they can not be acquired and developed throughout life, either by self-motivation or by influence of the cultural environment. For Peter Drucker (1986), nobody is born an entrepreneur; it is rather an ability learned in a rational and scientific process.

As researchers from various fields address entrepreneurship, distinct and complementary contributions may be compiled in different points of view. Dolabela (1999) diligently summarizes entrepreneurship researchers' opinion when he states that economists associate entrepreneurs to innovation and to their fundamental role in economic

development. In turn, behaviourists connect them to creativity, persistency and internality, while engineers see them as good coordinators of resources. Financiers, in turn, define them as able to calculate risks and, for administrators entrepreneurs are competent and identify business opportunities.

Eco-entrepreneurship

Eco-entrepreneurship is an expression that suggests merging the words ecology and entrepreneurship. Also identified as green entrepreneurship or environmental entrepreneurship, eco-entrepreneurship is a category of entrepreneurship in constant growth recently.

Eco-entrepreneurship changes the economic order with its innovations and outstands for using new input, such as renewable resources of energy and eco-friendly material. More than that, it works with environmental values, consciousness and culture. This type of activity can be carried out by a private company, by a non-profit non-governmental organization or even by the government, provided they innovate by using ecological solutions, aiming at the improvement of the planet.

According to Odum and Barret (2011), the word ecology has a very recent origin, despite the fact that Greek philosophers Hippocrates and Aristoteles had studied environmental issues, which had other denomination at that time. The first author to work with the term ecology was Ernest Haeckel in 1969, defining it as "the study of the natural environment, including the relationship of organisms with their environment" (HAECKEL, 1869, apud ODUM; BARRETT, 2011, p. 3). However, it was only in the 60's that the term started to be used more commonly, when scholars and activists initiated an ecological movement whose effects can still be felt today.

It is therefore important to understand that eco-entrepreneurship has management characteristics similar to those of a commercial enterprise because the same general principles of good administration may be applied. As Bennett (1992) points out, eco-entrepreneurships fail for the same reasons traditional businesses fail. In the words of the author, "Your heart might be right, but if your mind is not connected to the basic concepts of business, you will never reach your goals" (BENNETT, 1992, p.8).

There are innumerous eco-entrepreneurship possibilities, such as vegetarian restaurants, natural products shops, environmental consultancy, ecological defense organization, among others. According to Bennett (1992), "the possibilities of creating an eco-company may only be limited by your imagination; the environment is an area as vast as the problems abusing it" (BENNETT, 1992, p.6).

Methodology

The Entrepreneurial-action Test proposed by Lenzi and Santiago (2010) was applied to one entrepreneur of in each natural-product shop in Recife found in this research, in a total of 10 individuals. This is a multiple-choice test with ten (10) direct questions, each with the possibility of three (03) answers. Each answer is attributed a different weight as follows: one (1) point for less effective entrepreneurial action; three (3) points for moderately effective entrepreneurial action and five (5) points for effective entrepreneurial action.

Each question requires a specific analysis, taking into account the average central tendencies. At the end of the test, the points are summed up and each entrepreneur is analyzed in blocks: from 1o to 24 points; from 25 to 39 points and from 40 to 50 points in an ascending order in relation to the level of entrepreneurship.

Eventually, it is possible to obtain entrepreneurs' total points and each entrepreneur entrepreneurial level, resulting in data that shows the profile of entrepreneurial actions in the shops of natural products in Recife.

Results and discussion

We will present an specific analysis for each question, seeking to identify general patterns in the answers obtained and to relate them to the theory discussed throughout this study.

When asked what they do when they consider starting an entrepreneurial action, 9 out of 10 entrepreneurs answered that "they search for safe information and organize them in an objective way". Just one (1) entrepreneur "prepares plans and keep them for the future" and none of them "dream about the results they may have".

This finding corroborates the concept in this study, supported by many authors: the

entrepreneur should put his/her ideas in practice, take enterprising actions and avoid dreaming about good mental plans. Schumpeter (1961) highlighted the aforementioned difference between invention and innovation, by defining pragmatic action as a decisive point. Drucker (1986) and Leite's (2012) contributions to this theme were also important when presenting entrepreneurship as life practice based on an enterprising spirit.

When faced with a problem, 9 out of 10 participants look for effective solutions, while 1 participant waits for the consequences before taking any measure. The competencies in Table 1 above reveal some of the characteristics found in the answers:

a) Initiative (Schumpeter, 1928, 1934, 1942, 1949, 1967, 1982; Shapero, 1977, 1980; Drucker, 1986, 2002; Cooley, 1990; Dolabela, 1999; Dornelas, 2003 apud Lenzi and Santiago 2010);

b) Problem solving (Dutra, 2004 apud Lenzi e Santiago, 2010);

c) Positive attitude (Sexton, 1980 apud Lenzi e Santiago, 2010), which means a proactive answer to daily problems.

Faced with two alternatives that might generate results, 7 out of 10 entrepreneurs answered they try to understand the aspects involved by themselves and to put in practice the most convenient alternative. Three (3) entrepreneurs answered they hope to discuss with other people so that they decide for the best path to take and one (1) answered he/she avoids deciding and hopes other people to decide for him/her.

Bruce (1976) sees decision making as part of entrepreneurs' competency; Hornaday & Aboud (1971), Shapero (1977, 1980) and Dunkelberg & Cooper (1982), point out autonomy and independence. Timmons (1978) highlighted centralization of control and Weber (1917) and Hartman (1959) formal authority (Lenzi & Santiago, 2010).

All these competencies are related to entrepreneurial action and the fact that half of the interviewees answered they make these decisions alone corroborates the thesis that entrepreneurs centralize power motivated by their autonomous and independent profile.

However, alternative "a" represents entrepreneurs who prefer to discuss the best path to take, a typical option of a more participative profile. But, this alternative is worth 3 points, meaning a less enterprising action, which does not necessarily happen in our opinion. This fact must be taken into consideration when summing up each interviewee's total points, for

the entrepreneurial potential might be underestimated.

All participants answered that when they have a good idea for an entrepreneurial action, they immediately seek for information to organize themselves and to make it pragmatically feasible. On the other two ends, there were two other options: to save the idea and wait or act immediately. The entrepreneurs' decision at hand shows that there is a tendency to calculate risks, but mitigating the likelihood of their occurrence, after all the objective is success.

Risk, as we have seen, is connected to the early days of Richard Cantillon's (FILION, 1999) use of the term "entrepreneur", but was refused by Weber (1930) and Schumpeter (1961) when distinguished from entrepreneurs function. For the latter, risk is part of the attributions of capitalists. A more contemporary tendency addresses this behavior as a possibility to make moderate risky decisions (FILION, 1999), which might have been the result of researches that reveal this tendency, like this one.

Still, the most important aspect in this issue might be the entrepreneur's capacity to identify business opportunities (FILION, 1999) and put them into practice. For Leite (2012), an entrepreneur must be able to create opportunities and must have dedication to succeed and to generate wealth (Leite 2012). This aspect also confirms the contemporaneity of Drucker's (1986) thoughts, which identified entrepreneurs in a more rational and prudent way as opposed to the impulsive and emotive type (DRUCKER, 1986) represented by alternative "b": to act immediately to make the idea come true.

The other question reveals how eco-entrepreneurs solve serious problems and all interviewees answered "promptly asks for other people's opinion and gathers best alternatives". The other alternatives represented a partial or integral delegation of responsibility and none of the entrepreneurs chose them.

Many authors work with the hypothesis that one of the central characteristics of entrepreneurs is their disposition to assume responsibilities (Sutton, 1954; Davids, 1963; Welsh & White, 1981; Fleury, 2000, 2002 apud Lenzi and Santiago, 2010). The findings in this matter corroborates these authors' views and show once again entrepreneurs' centralizing tendency. In this case, it seems possible to associate the fact that all participant natural-products shops in this survey are private companies for profit, which favors this type of management.

Another question was directly related to "how actions are put into practice". When asked how they react when they have something very important to do, 8 participants answered that they react fast, 2 answered they do not hurry and none of them answered they wait a little before taking any action.

As discussed throughout this study, entrepreneurship is present when there is enterprise action. Entrepreneurs assume an active attitude, moving away from ideas into day-to-day action.

Asked about the priorities when making an enterprise decision, 50% chose "b" – the undertaking will always be a priority, regardless of the action and its intensity – and the other 50% chose "c" – they need to prepare adequately, even if it requires more time. No respondent chose alternative "a", which reveals a search for stability and little work.

In this case, renowned authors described many behavioral features as being fundamental for entrepreneurs, such as: energy and dedication (SCHUMPETER, 1997); persuasion (Spencer & Spencer , 1993 apud Lenzi e Santiago, 2010); dedication and engagement (Fleury, 2000, 2002 apud Lenzi and Santiago, 2010); determination, firmeza and readiness (Klerk & Kruger, 2003 apud Lenzi and Santiago, 2010).

This question requires especial treatment. Entrepreneurs were asked what their undertakings depend on to ensure success. Alternative "a" represented those that believed their undertakings depended only on them; alternative "b" represented those that believed their undertakings depended on them and on others and "c" represented those that believed their undertakings depended on external factors, such as financing and taxes. But, according to the logics in the test, the most enterprising action is the one that advocates success only depends on the entrepreneur. Yet, because of the fact that entrepreneurs were aware they needed other people, more entrepreneurs chose alternative "b".

This fact is in itself very interesting because it brings up the notion of self-confidence (Davids, 1963; Welsh & White, 1981 apud Lenzi e Santiago, 2010), (Davids, 1963; Welsh & White, 1981 apud Lenzi e Santiago, 2010), relativized among surveyed entrepreneurs. However, when the points of entrepreneurs who believed their undertakings depended on them and on others are summed up, one concludes that their actions are less enterprising, running the risk being misinterpreted in some cases.

Question number 9, enquiries what entrepreneurs would do if they were well

employed and dreamt about having their own businesses. The absolute majority (9) answered they would look for a more independent alternative away from the job to invest their resources and time.

According to what has been discussed in this study, entrepreneurs act mainly encouraged by the need for achievement, by the desire to change, by the challenges and achievements inherent to risk takers and not only because of financial compensation. Yet, it possible that the entrepreneur that chose alternative "a" - he would undergo training and would seek to be among the best in the company – might be a case of intra-entrepreneurship, also detailed in this study.

For eco-entrepreneurship, this fact is emphasized because eco-entrepreneurs are involved with an ideology: the improvement of environmental conditions in the planet. For natural-product undertakers it is much more likely that they will have a sense of fulfillment in this undertaking than working for a company that does not consider their ideals, even in return of better working conditions and remuneration.

In the last question, entrepreneurs are faced with a financial crisis. Nine (9) interviewees confirmed they would look for information, renegotiate debts and seek solutions. Only one respondent answered he/she would wait a little before making a decision and no respondent would sell their undertaking to look for a good job.

This is the saga of self-employed people. Like in any market operation, they take more risks than conservative undertakers do. However, the chances of success are infinite, even in a moment of crisis.

According to Segundo Lenzi and Santiago (2010), entrepreneurs that summed up 10 to 24 points need to improve their entrepreneurial actions. They are individuals that avoid problems and panic when faced with difficult situations. The one summing up 25 to 39 points are half way in the road to success, but may improve towards a more innovative approach or revert into more laid back behaviors. The one scoring over 40 points are considered individuals with very effective entrepreneurial action.

All participants scored over 40 points, confirming they carry out very effective enterprising actions and for that reason, they may be identified as entrepreneurs. Still, it must be taken into account that in questions 3 and 8 some arguments that could underestimate the potential of entrepreneurship were raised. With this, the numbers presented below might be

even higher.

Conclusions

Considering that all interviewees scored the highest points in the survey, one may affirm that the actions carried out in the natural-product shops in Recife are extremely enterprising. This data confirms that the ones taking these actions are considered entrepreneurs and their shops entrepreneurships. When entrepreneurs of natural products shops in Recife have an idea, they search for safe information, organize them and put them in practice, features that corroborates the theory discussed throughout this study. There is not one tendency that prevails or an enterprising profile of the type participative or centralizing.

Finally, the strongest characteristics of natural-product shops in Recife entrepreneurs are initiative, ability to solve problems, courage to assume calculated risks and responsibilities, positive attitude to challenges, vision, determination, need for achievement and dedication.

Thus, the findings from the field survey corroborate the theoretical research, because entrepreneurs' characteristics are the same and the data confirms the concepts related to entrepreneurship, particularly from entrepreneurial actions.

Referências

BENNETT, Steven J. Ecoempreendedor: oportunidades de negócios decorrentes da revolução ambiental. São Paulo: Makron Books, 1992.

DORNELAS, José Carlos Assis. Empreendedorismo: transformando ideias em negócios. 4 ed. Rio de Janeiro: Elservier, 2012.

DOLABELA, Fernando. Oficina do empreendedor. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1999.

DRUCKER, Peter. Inovação e Espírito Empreendedor. São Paulo: Pioneira, 1986.

_____. Administração de organizações sem fins lucrativos: princípios e práticas. São Paulo: Pioneira, 1995.

FILION, Louis Jacques. Empreendedorismo: Empreendedores e proprietários-gerentes de pequenos negócios. São Paulo: Revista de Administração, v. 34, n. 2, 1999.

LEITE. Emanuel Ferreira. O Fenômeno do Empreendedorismo. São Paulo: Saraiva, 2012.

_____. O Fenômeno do Empreendedorismo: criando riquezas. Recife: Bagaço, 2000.

LENZI, Fernando César; SANTIAGO, Nelson Marcelo. A ação empreendedora. In: LENZI, Fernando César; KIESEL, Marcio Daniel; ZUCCO, Fabricia Durieux (Org). Ação Empreendedora: como desenvolver e administrar o seu negócio com excelência. São Paulo: Editora Gente, 2010.

ODUM, Eugene; BARRET, Gary. Fundamentos da Ecologia. São Paulo, Cengage Learning, 2011.

SCHUMPETER, Joseph A. Teoria do Desenvolvimento Econômico. Tradução: Edmond Jorge. Rio de Janeiro: Zahar editores, 1968.

_____. Teoria do Desenvolvimento Econômico. Tradução: Maria Sílvia Possas. Rio de Janeiro: Editora Nova Cultural, 1997.

_____. Capitalismo, socialismo e democracia. Trad. De Carla Santos. Rio de Janeiro: Zahar editors, 1984.

WEBER, Max. The protestant ethic and spirit of capitalismo. Trad. De Talcott Parsons. New York: Scribner, 1930.

Cuarta Sección: Desarrollo Local

LAS PYMES EN EL DESARROLLO LOCAL, ANÁLISIS DE LA DEMANDA DE SERVICIOS AUTOMOTRICES CASO DE ESTUDIO: MULTISERVICIOS BBW EN TEJUPILCO, MÉXICO

AUTORES

Lic. en A. Denia Benítez Salinas

denia_bs@hotmail.com

Lic. en P.T. María del Carmen Domínguez Ramírez

dorc_29@hotmail.es

Dr. en C. Felipe de Jesús González Razo

fegora24@yahoo.com.mx

INSTITUCIONES DE PROCEDENCIA

Unidad Académica Profesional UAEM Tejupilco

Delegación de Rincón de Aguirre, Tejupilco México.

C.P. 51411 Teléfono: (724) 2675422 Ext. 140

RESUMEN

La primera etapa del proceso administrativo es la planeación, en donde se decidirá de antemano o con antelación el rumbo del negocio, es decir el futuro del negocio. Esto con la finalidad de que llegue a ser un negocio próspero y recordemos que la prosperidad de los negocios es un tema que preocupa a todas las PYMES, por lo que resulta necesario hacer una planeación escrita del futuro del negocio, la cual minimice los riesgos e incertidumbres, facilitando la toma de decisiones de los empresarios.

Algunos aspectos clave en la planeación de las Pymes, son las proyecciones de la demanda del mercado meta y potencial. La empresa de Multiservicios BBW, requiere una correcta

planeación que le permita tener un crecimiento local, logrando convertirse en un negocio prospero. Lo anterior resulta necesario, ya que la mayoría de las PyMES no llega a la etapa de madurez, cerrando en sus primeros años de vida. De acuerdo con Soriano (2005), el 80% de las Mi Pymes fracasan antes de los cinco años y el 90% no llega a los diez años.

Palabras clave:

Planeación, Demanda, Mercado, PyMES, Desarrollo local.

SUMMARY

The first stage of the administrative process is planning, where will be decided beforehand or in advance the course of business, i.e. the future of the business. This in order that becomes a thriving business and remember that the prosperity of business is an issue that concerns all PyMES, making it necessary to make a written planning future business, which minimizes the risks and uncertainties, facilitating decision-making of entrepreneurs.

Some key planning aspects PyMES are the projections of demand and potential target market. Multiservicios BBW company requires proper planning that allows you to have a local growth, managing to become a thriving business. This is necessary since most PyMES does not reach the stage of maturity, closing in their first years of life. According to Soriano (2005), 80% of Mi. PyMES fail within five years, and 90% is less than ten years.

Keywords:

Planning, Demand, Market, PyMES, Local Development.

INTRODUCCIÓN

La planeación es de suma importancia para una organización, ya que está fortalece la capacidad administrativa de las PyMES, ya que como indica Hernández y Palafox (2012), la planeación es la proyección impresa de la acción; toma en cuenta información del pasado de la empresa y de su entorno, lo cual permite organizarla, dirigirla y medir su desempeño total y el de sus miembros, por medio de controles que comparan lo planeado con lo realizado.

Sin está es imposible que se usen eficientemente los recursos, es por ello que si la empresa quiere satisfacer las necesidades y deseos de sus clientes deberá responder oportunamente.

Por otro lado las PyMES desde un contexto local contribuyen al desarrollo económico y social de su población, según Ray (1998) y Vázquez (2009) afirman que el desarrollo local depende de las elecciones que sus habitantes realizan con respecto al uso de sus capacidades y recursos, construyendo a través de sus decisiones sobre los proyectos que deberán impulsarse, la estrategia de desarrollo en sus territorios.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la demanda de servicios automotrices en la región X del Estado de México, lo que permitirá a la empresa de Multiservicios BBW, identificar oportunidades de mercado que le permitan consolidarse, logrando consigo un desarrollo local.

METODOLOGÍA

Planteamiento del problema

El municipio de Tejupilco está ubicado a 100 km. de la capital del Estado de México, siendo el principal municipio de la región X, dicho municipio ha presentado un crecimiento en el número de PyMES del sector comercial y de servicios, especialmente en los servicios automotrices, debido a la gran demanda de vehículos, surgiendo empresas dedicadas a este sector, tanto de servicio mecánico, como servicio eléctrico, de alineación y balanceo, suspensión y amortiguadores, hojalatería y pintura, cambio de frenos, entre otros.

De acuerdo con cifras del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en el año 2012, en el Estado de México había 4´188,044 vehículos de motor registrados en circulación y en el municipio de Tejupilco 12,464, lugar donde se encuentra la empresa de Multiservicios y accesorios BBW, dicha empresa identificó esta oportunidad de negocio desde hace cuatro años, pero lamentablemente en todo ese tiempo su administración ha sido empírica, por lo que su crecimiento y desarrollo se ha estancado, esto debido a la falta de un plan comercial, que permita un sano crecimiento a la empresa, haciendo posible la incursión en nuevos mercados de la Región Sur del Estado de México, como Luvianos, Amatepec y Tlatlaya, para lo cual será necesario determinar la oferta y demanda.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la demanda del mercado de servicios automotrices en la empresa Multiservicios BBW, ubicada en Tejupilco, México; evidenciando como las PyMES fomentan el desarrollo local de la región sur.

Objetivos específicos

· Diferenciar el mercado meta y potencial de la empresa Multiservicios automotrices BBW.

· Proyectar la demanda esperada de los servicios automotrices en la Región Sur del Estado de México, mediante un análisis de regresión lineal.

· Identificar oportunidades y amenazas del negocio con base en un adecuado análisis situacional.

Hipótesis

· El Municipio de Tejupilco será el municipio que presente mayor incremento del número de vehículos registrados.

· El Municipio de Tlatlaya será el municipio con menor demanda de servicios automotrices.

Tipo de estudio

Nivel de la investigación

La investigación es de un nivel descriptivo y de acuerdo con Arias (2012), la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. Por lo tanto se buscó especificar las características y propiedades de la Empresa de

Multiservicios BBW, además de describir la tendencia de la demanda de servicios automotrices.

Enfoque de la investigación

Enfoque mixto

La investigación cualitativa está fundamentada en un estudio de caso. Por su parte Stake (2005), señala que un estudio de caso es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes. Así mismo para el estudio cuantitativo, se utilizó el método de regresión lineal. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), la regresión lineal es un modelo estadístico para estimar el efecto de una variable sobre otra. Está asociada con el coeficiente *r* de Pearson. Brinda la oportunidad de predecir las puntuaciones de una variable tomando las puntuaciones de la otra variable. Entre mayor sea la correlación entre las variables, mayor capacidad de predicción.

Variables

- Variable Independiente: X= Años / Tiempo
- Variable Dependiente: Y= Autos / Demanda

En donde X es el valor que fijamos en la variable independiente y Y es la que se desea predecir. Para predecir un valor de Y, se sustituyen los valores correspondientes en la ecuación: $Y = a + bX$

Fuente y técnica de la investigación

La fuente de la investigación fue documental y de campo. Documental debido a que se utilizó los reportes de INEGI (2000-2014), como instrumento para la recolección de datos cuantitativos. Estos reportes son anuales y presentan información acerca de los vehículos de motor registrados en circulación, tanto a nivel nacional, entidad federativa y municipio. Fue

de campo porque se recolecto información directamente proporcionada por la empresa de Multiservicios BBW.

Diseño de la investigación

La investigación es no experimental, ya que de acuerdo con Hernández, *et ál.* (2010), la investigación no experimental es aquella que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. En efecto es lo que se hizo en dicho estudio, sólo se observó el fenómeno sin querer manipular ninguna variable.

Investigación longitudinal

La investigación es de tipo longitudinal, ya que según Hernández, *et ál.* (2010), son estudios que recaban datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución, sus causas y sus efectos. Por lo tanto se hizo una proyección de los vehículos a futuro en base a lo pasado.

ANÁLISIS DE LA DEMANDA DE SERVICIOS AUTOMOTRICES CASO DE ESTUDIO: MULTISERVICIOS BBW EN TEJUPILCO, MÉXICO

Las Pymes requieren un amplio conocimiento el mercado al cual quieren incursionar, de acuerdo con Fischer y Espejo (2004), un mercado se compone de consumidores reales y potenciales de un producto o servicio. Mientras que Kotler (2001), afirma que un mercado está formado por todos los clientes potenciales que comparten una necesidad o deseo específico y que podrían estar dispuestos a participar en un intercambio que satisfaga esa necesidad o deseo.

Para efectos de nuestro mercado, lo definimos como aquella zona geográfica en la que concurren oferentes y demandantes para intercambiar bienes y servicios automotrices. Cabe destacar que el mercado meta son el conjunto de consumidores con necesidades o características comunes que la empresa se propone atender. Por lo que para la empresa de Multiservicios BBW su mercado meta es Tejupilco. Por otro lado el mercado potencial se

refiere a las personas que podrían comprar el producto, es decir que cuenten con el poder adquisitivo y en este caso serán los municipios de Luvianos, Amatepec y Tlatlaya.

Para conocer el mercado es necesario determinar la oferta y demanda del bien o servicio que se ofrecerá. Para Vargas (2002), la oferta se refiere al vendedor, que suponemos que también es el productor, y tiene una función fundamental en la economía, ya que es el responsable de reunir los factores de la producción: trabajo, capital, organización y tierra, para producir un bien que más adelante llevara al mercado para su venta. Mientras que la demanda es la cantidad de bienes o servicios que un consumidor compra a un precio determinado para satisfacer sus necesidades. Sin embargo la demanda de cualquier bien no solo se explica por la cantidad que necesitamos del mismo; el comprador debe gastar una parte de su ingreso y pagar un precio por lo que compra; al menos debe considerar también su ingreso presente y futuro, sus gustos y preferencias y el precio de los bienes relacionados (Ibídem).

La empresa de Multiservicios BBW está ubicada en la cabecera Municipal de Tejupilco, tiene 4 años de existencia en el mercado, por lo que cabe notar que es una micro empresa de nueva creación, cuenta con una superficie de 200m^2, tiene 5 empleados incluyendo el propietario, atiende de lunes a sábado en un horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Es una empresa dedicada a la comercialización de llantas, rines, accesorios y servicios. Cuenta con un equipo de trabajo capacitado para brindar el mejor servicio para automóviles tales como alineación, balanceo, rotación y mantenimiento de suspensión.

Por lo que la empresa Multiservicios ha tenido la necesidad de hacer un análisis de la demanda de vehículos, tanto de su mercado meta como potencial, para llevar a cabo una correcta planeación que le permita llegar a la etapa de madurez. A continuación se detalla dicho ejercicio:

Proyección de la Demanda del Mercado Meta - Tejupilco

La demanda pronosticada a través del Método de Regresión Lineal para el año 2016 es de 14,411 vehículos en Tejupilco. El coeficiente de correlación (r^2) indica que existe una fuerte

relación positiva entre las variables ya que es del 83%, por lo tanto el pronóstico de 14 411 vehículos para el 2016 en Tejupilco, es de alta confiabilidad.

Grafica 1. **Proyección de la demanda de Tejupilco**

Fuente: Elaboración propia con base a INEGI.

La demanda pronosticada para el año 2016 es de 14,411 vehículos en circulación para el municipio de Tejupilco, esto significa una disminución de la demanda del 1.9%, ya que en el año 2014 había 14,699 vehículos registrados, lo que equivale a 288 vehículos menos.

Por lo tanto se prevé para el año 2016 una disminución en la demanda de los servicios automotrices, ya que si al mes se atendían aproximadamente 120 vehículos, para el año 2016 se espera una demanda de 117 vehículos, es decir 3 vehículos menos al mes, con respecto al año anterior. En vista de que se pronostica una pequeña reducción de la demanda de servicios automotrices, será necesario implementar estrategias de mercadotecnia para mantener el número de vehículos atendidos.

Proyección de la Demanda del Mercado Potencial

El mercado potencial de Multiservicios BBW son los Municipios de Amatepec, Luvianos y Tlatlaya, por lo que se pronosticó la demanda en base al número de vehículos registrados a través del Método de Regresión Lineal.

- **Mercado Potencial de Amatepec**

El coeficiente de correlación (r^2) nos indica que hay una fuerte relación positiva entre las variables ya que es del 79%, por lo tanto el pronóstico para el municipio de Amatepec es de 3 497 vehículos para el 2016, siendo un pronóstico de alta confiabilidad.

Grafica 2. Proyección de la demanda de Amatepec

Fuente: Elaboración propia en base a INEGI

En el año 2014 el municipio de Amatepec tenía 3,677 vehículos registrados, mientras que para el 2016 se pronostica una demanda de 3,497 vehículos, lo que nos permite determinar una pequeña disminución de la demanda del 4.8%, el equivalente a 180 vehículos menos. Esto representa que el municipio de Amatepec tendrá una reducción en la demanda de servicios automotrices.

· **Mercado Potencial de Luvianos**

El coeficiente de correlación (r^2) nos indica que hay una fuerte relación positiva entre las variables ya que es del 88%, por lo tanto el pronóstico para el municipio de Luvianos es de 4 855 vehículos para el 2016, siendo un pronóstico de alta confiabilidad.

Grafica 3. Proyección de la demanda de Amatepec

Fuente: Elaboración propia en base a INEGI

Por lo tanto el municipio de Luvianos en el año 2014 registro 4,730 vehículos, pero se pronostica para el 2016 una demanda de 4,855 vehículos, lo cual permite determinar un aumento del 2.6% de la demanda de vehículos, es decir 125 vehículos más; lo que corresponde a un incremento en la demanda de servicios automotrices (Anexo A.2.2 Proyección de la demanda del mercado potencial-Luvianos).

Mercado Potencial de Tlatlaya

El coeficiente de correlación (r^2) nos indica que hay una fuerte relación positiva entre las variables ya que es del 78%, por lo tanto el pronóstico para el municipio de Tlatlaya es de 2 819 vehículos para el 2016, siendo un pronóstico de alta confiabilidad.

Grafica 4. Proyección de la demanda de Tlatlaya

Fuente: Elaboración propia en base a INEGI

Con respecto al municipio de Tlatlaya, en el año 2014 registro 3,017 vehículos, pronosticando para el año 2016 un total de 2,819 vehículos, por lo que se espera una disminución del 6.5% de la demanda de vehículos, lo que importa a 198 vehículos menos, es decir se estima una reducción en la demanda de servicios automotrices.

CONCLUSIONES

En el año 2016 se prevé una disminución en la demanda de servicios automotrices debido a una reducción del 1.9% de los vehículos registrados en circulación en el municipio de Tejupilco. Esto puede ser a causa de diversos factores como el aumento en la demanda de los productos sustitutos como motos y transporte público, ya que si el precio de los autos aumenta su demanda bajara y la población buscara un bien que pueda adquirir de acuerdo a su nivel de ingresos. También por el precio de los bienes complementarios, es decir si el precio de la gasolina aumenta podría presentarse una disminución en la demanda de autos que usan gasolinas, prefiriendo un medio de trasporte más barato como taxis, ruleteras, camiones, motos e incluso hasta bicicletas.

Con respecto a los municipios de Amatepec y Tlatlaya se espera una baja del 4.8% y 6.5% respectivamente en el número de vehículos registrados en circulación lo que representa una disminución en servicios automotrices en el 2016. Esto de acuerdo con el Consejo Nacional de Población (CONAPO) 2010 de INEGI, los municipios de Amatepec, Tlatlaya y Luvianos están clasificados como municipios con pobreza y marginación en alto grado; siendo esta una de las razones por las que disminuirá el número de vehículos, ya que a menor nivel de ingresos menor demanda de bienes automotrices. Además la población de dichos municipios, demanda más servicios sustitutos como transporte público, lo que incluye taxis y ruleteras.

Por su parte el municipio de Luvianos presentó un aumento del 2.6% para el año 2016, derivado de las remesas que envían los migrantes, las cuales pueden ser usadas para la compra de vehículos. Por otro lado también se considera la entrada de vehículos americanos los cuales son legalizados.

Finalmente el mercado potencial más atractivo para Multiservicios BBW es el municipio de Luvianos, mientras que el menos conveniente es Tlatlaya, situación que beneficiara y detonara un mayor desarrollo local de la región X del Estado de México.

REFERENCIAS

Arias, F. G. (2012). *El proyecto de la investigación. Introducción a la investigación científica.* Sexta edición. Edit. Episteme. Caracas, Venezuela.

Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración*. Quinta edición. Edit. McGraw-Hill. México D.F.

CONAPO (2010). *Índice de marginación por localidad.* Disponible en URL: http://www.microrregiones.gob.mx/catloc/LocdeMun.aspx?tipo=clave&campo=loc&ent=15&mun=123 (consultado el 08 de Mayo de 2016).

Fernández J. A. (1991). *El proceso administrativo*. Edit. Diana. México.

Fischer, L. y Espejo, J. (2004). *Mercadotecnia*. Cuarta edición. Edit. McGraw-Hill. México D.F.

Hampton, D. (1992). *Administración.* Tercera edición. Edit. McGraw-Hill. México D.F.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación.* Quinta edición. Edit. McGraw-Hill. México D.F.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* Quinta edición. Edit. McGraw-Hill. México D.F.

Hernández, S. y Palafox, G. (2012). *Administración. Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad.* Tercera edición. Edit. McGraw-Hill. México D.F.

INEGI (2000-2014). *Vehículos de motor registrados en circulación*. Disponible en URL:http://www.inegi.org.mx/lib/olap/consulta/general_ver4/MDXQueryDatos.asp?#Regreso&c=13158 (consultado el 27 de Octubre de 2015).

Múnich L. y García, J. (2009). *Fundamentos de administración.* Octava edición. Edit. Trillas. México D.F.

Münch L. y García, J. (2012). *Fundamentos de administración.* Octava edición. Edit. Trillas. México D.F.

NAFIN (2008). *Clasificación de las micro, pequeñas y medianas empresas*. Disponible en URL: http://www.nafin.com.mx/portalnf/content/productos-y-servicios/programas-empresariales/clasificacion-pymes.html (consultado el 12 de Marzo de 2016).

Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. Octava edición. Edit. Pearson Educación. México.

Ray, Christopher. (1998). Territory, structures and interpretation: two cases studies of the European union's LEADER I programme. Journal of Rural Studies. Vol. 14.

Reyes P. A. (2012). *Administración de empresas 2. Teoría y práctica.* Edit. Limusa. México.

Sabino, C. (1993). *Como hacer una tesis.* Segunda edición. Edit. Episteme. Caracas, Venezuela.

Soriano C. (2005). *Por qué fracasan las Pymes.* Disponible en URL: http://www.gestiopolis.com/por-que-fracasan-las-pymes/ (consultado el 13 de Marzo de 2016).

Stake, R. E. (2005). *Investigación con estudio de casos.* Tercera edición. Edit. Morata. Madrid, España.

Vargas G. (2002). *Introducción a la teoría económica. Aplicaciones a la economía mexicana.* Edit. Pearson Educación. México.

Vázquez, A. (2009). *Una salida territorial a la crisis. Lecciones de la experiencia Latinoamericana*. Revista EURE. Vol. XXXV.

LAS POLÍTICAS PÚBLICAS COMO MOTOR O LASTRE PARA LA COMPETITIVIDAD URBANA. CASO TOLUCA Y TOULOUSE

Trabajo en proceso de investigación

AUTORES: Dra. En Administración Adriana Soledad Espinosa Flores
Dra. en Administración María Luisa Becerril Carbajal
Edwin Arturo Ceballos Siles

SUMMARY

Competitiveness is an integration of multiple factors. Competitiveness makes a place attractive for development of different activities space. Activities range from economic to social aspects.

Globalization has generated patterns in which all countries are immersed. These guidelines make society and government to work together to attract investment that contributes to achieving the objectives in planning schemes.

The state is the one who lays the foundation for achieving a competitive location, the key is in the type of public policy that is exercised in relation to land use planning. It is in our interest to show the mixed results that have occurred in two cities with significant industrial activity and land management policies applied with different strategies: Toluca in Mexico and Toulouse in France.

KEYWORDS: urban competitiveness, globalization, public policy, economic development and land use planning.

RESUMEN

La competitividad es una integración de múltiples factores que hacen de un lugar un espacio atractivo para el desarrollo de distintas actividades que van desde lo económico hasta aspectos sociales.

La globalización ha generado pautas en las que todos los países se encuentran inmersos, a lo cual sociedad y gobierno trabajan de manera conjunta para poder atraer desarrollo que coadyuve a lograr los objetivos planteados en esquemas de planeación.

El estado es quien sienta las bases para lograr que una localidad sea competitiva, la clave se encuentra en el tipo de política pública que se ejerza en relación con el ordenamiento territorial, por consiguiente es de nuestro interés mostrar los resultados desiguales que se han dado en dos ciudades con actividad industrial importante y con políticas de ordenamiento territorial aplicados con distintas estrategias: Toluca en México y Toulouse en Francia.

PALABRAS CLAVE: competitividad urbana, globalización, políticas públicas, desarrollo económico y ordenamiento territorial.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial los gobiernos están conscientes de la competencia que existe entre regiones por lograr atraer a los grandes inversionistas que potencialicen su economía. Por ello es importante generar políticas que coadyuven al desarrollo de las ciudades al grado de estar en condiciones de contender entre sí.

La competitividad urbana según autores como Porter (1995, 1996), Lever y Turok (1999), Begg (2002), Moori-Koening y Yoguel (1998) y Sobrino (2002) es un proceso de generación y difusión de competencias, donde no sólo los factores micro-económicos tienen relevancia, sino también las características que ofrece el territorio para facilitar las actividades económicas. Las ciudades, entonces, pueden ser generadoras de un entorno físico, social, económico e institucional capaz de incentivar la inversión privada y apoyar el desarrollo de actividades productivas. (CABRERO; 2009: 80): En este sentido la competitividad urbana de acuerdo a (Sobrino, 2003; Cabrero, 2007) han profundizado en el marco teórico, pero también en los indicadores que miden el nivel, grado o índice de competitividad en la ciudad. Es ahí donde se centran las políticas de la administración pública al instrumentar mecanismos que detonen mejores condiciones para la competitividad.

METODOLOGÍA

La presente investigación es de tipo cuantitativo, la cual se obtuvo la información de fuentes oficiales y de investigaciones recientes, para realizar la comparación con base en los índices que recomienda el Instituto Mexicano para la Competitividad.

En el caso de Toluca, en México la información está sustentada en el Instituto Nacional de Geografía y Estadística, así como publicaciones gubernamentales estatales, y municipales con relación a indicadores de crecimiento.

En cuanto a Toulouse, Francia, se trabajó con información de estudios realizados por expertos en la materia e información obtenida del IMD World Competitiveness Center y del Institut national de la statistique et des études économiques.

POLÍTICAS PÚBLICAS DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL

Dentro de la planeación de políticas públicas orientadas a mejorar el desarrollo de los territorios es de vital importancia conocer la situación actual de los mismos, para ello se plantean crear estrategias que mejoren los resultados, consolidar el proyecto y generar cambios en la calidad de vida de los habitantes.

Lo anterior tiende a realizarse de manera diferente dependiendo del lugar del que se esté hablando, por el tipo de actividad económica de los habitantes, los ingresos, los mecanismos de planeación, e incluso la voluntad política juegan una parte medular para poner en marcha proyectos que harán de las ciudades lugares más atractivos para la inversión.

Caso Toulouse Francia:

Toulouse es la cuarta ciudad más importante en Francia, cuenta con una población de 850,000 habitantes (SIEE 2010). Es una ciudad principalmente orientada a la industria aeronáutica, educación, comercio y servicios.

Toulouse es una ciudad que ha cambiado y se ha renovado, esto por el fenómeno de gentrificación (proceso de transformación urbana en el que la población original de un sector o barrio deteriorado y con pauperismo es progresivamente desplazada por otra de un mayor nivel adquisitivo a la vez que se renueva), principalmente en el centro de la ciudad, haciendo de este espacio un lugar de atracción no sólo por sus actividades económicas, también por sus equipamientos y calidad de los servicios que ofrece.

De acuerdo con Jean Luc- Moudenc actual diputado por la ciudad de Toulouse, los retos a los que se enfrenta la metrópoli son: Promover el espíritu Toulousano, Conservar y valorar elementos importantes del patrimonio arquitectónico, integrar a la población, hacer los espacios públicos más seguros, promover la inversión y mejorar el desarrollo urbano.

"El sentido de pertenencia dentro de la ciudad de Toulouse nace a partir de la pregunta ¿qué es lo que hace a un toulousano?, como punto base se encuentra la historia de la ciudad… La arquitectura urbana propia es un aspecto que se ha buscado mantener pues es parte de la esencia misma de la ciudad y se ha ido trabajando con el fin de reducir los efectos negativos de densificación poblacional." ***[1]***

Se evita olvidar a las personas con alguna discapacidad, se busca abrir la ciudad a la globalización brindando en todos los espacios públicos para hacer de ellos espacios incluyentes para las personas de movilidad reducida y ayudarnos de las herramientas tecnológicas para lograr así la escala urbana.

La renovación de los quartiers (barrios) es también un importante reto, pues existen algunos que no se han desarrollado de la mejor manera, es el caso de Mirail, Reynerie, La Fourette y Empalot, que presentan índices delictivos. Para estos quartiers se realizan acciones de implementación de tecnologías dentro de la ciudad, como sistemas de video vigilancia, además de hacer participe a la ciudadanía en temas de prevención.

Caso Toluca, México:

Toluca es capital del Estado de México y de acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en 2010 contaba con una población de 1 535 707 habitantes, y una zona metropolitana de 2 387 371 habitantes.

Toluca es un importante centro industrial donde se ubican empresas dedicadas a la producción y distribución de bebidas, alimentos procesados, textiles, automóviles, productos eléctricos, químicos y farmacéuticos. Su economía se complementa con el sector comercio y servicios, el cual ha ganado importancia por las actividades administrativas que se desarrollan en la zona.

En el municipio, las actividades que se desarrollan en el sector servicios representan la principal concentración de población ocupada (51.36%), seguido por el sector secundario (27.12%) y el comercio (19.60%) (COESPO, 2010:16).

El Plan de Desarrollo del Estado de México (GEM, 2014) expresa en el ámbito físico — espacial, las políticas territoriales, sociales y económicas que tienen como finalidad el bienestar general de los habitantes. Con ese fin, las políticas se estructuran en dos grandes apartados: Políticas para el Ordenamiento Territorial Urbano y Políticas Sectoriales, de los cuales se desprenden los lineamientos de ordenamiento urbano a seguir son los siguientes: especialización de su vocación en los sectores secundario y terciario de cobertura regional, consolidación del área urbana actual, promoción turística a través de acciones de mejoramiento de la imagen urbana y establecer una estructura vial regional e intra-urbana que articule funcional y eficientemente el territorio.

Competitividad urbana

La manera en cómo cada gobierno administra y desarrolla su territorio repercute no sólo de manera local, también afecta su contexto, y junto con él se afectan también los diversos sectores económicos. Por lo que la cooperación entre los sectores económicos de un lugar adquiere una mayor importancia. Por ello es importante que las políticas públicas que se apliquen al territorio estén enfocadas a lograr el desarrollo regional, más que el local, lo que traerá como consecuencia un mejor manejo del territorio y un desarrollo integral que permita estar en condiciones para competir con otras áreas productivas.

En la enciclopedia internacional de las ciencias sociales, citada por Sobrino (2016) se define la competitividad como la rivalidad entre dos o más personas, grupos, para conseguir un determinado premio, y a menudo constituye un fin en sí misma. En la vida económica no es una meta sino una organización de la actividad económica para alcanzar una meta. No se podría entender la competitividad sin un desarrollo económico sostenido ya que el proceso de ajuste en la economía mundial permite entender las nuevas relaciones de mercado, la distribución de la inversión y la competencia de los países por atraer inversiones (Sobrino, 2005). Por lo tanto se reconocen como determinantes del desempeño competitivo territorial, el aprovechamiento de las innovaciones tecnológicas el desarrollo de clúster de actividades, la dimensión de la productividad, la calificación de la mano de obra y los métodos de transformación de procesos productivos y generación de valor agregado (Sobrino, 2005).

No es casualidad que los países que encabezan la lista de ranking mundial en competitividad, tienen en cuenta que los indicadores representan medidas cuantitativas del desempeño económico de una unidad de análisis; las variables explicativas se denominan factores o determinantes de la competitividad o también ventajas competitivas. La ventaja competitiva es un concepto que hace referencia a un instrumento activo o proceso dinámico de acumulación de factores internos y externos para la producción (Sobrino, 2002). En *La Ventaja Competitiva de las Naciones,* Porter menciona qué en todas las naciones, la competitividad se ha convertido en una de las preocupaciones centrales del gobierno y la industria. De ahí la preocupación de formular parámetros e indicadores que permitan evaluar de forma objetiva la competitividad de los países, como es el caso de la CEPAL que formuló un indicador denominado CAN (siglas en inglés de Análisis de Competitividad de las Naciones) empleando como variable de análisis las exportaciones de un país; el concepto de ventajas comparativas reveladas compara en un punto del tiempo la participación de una mercancía específica en el mercado mundial y la participación de un país en las exportaciones mundiales de dicha mercancía (Casar, 1994). También El Foro Económico Mundial (sus siglas en inglés es WEF) desde 1979 realiza análisis en la materia. Desde 1998, en coordinación con la Universidad de Harvard, realiza un reporte anual de competitividad de las naciones, y tiene como supuesto que la competitividad de un país se conforma por un conjunto de instituciones y políticas económicas que promueven altas tasas de crecimiento económico en el mediano plazo (Cabrero, Orihuela, & Ziccardi, 2007).

Estos indicadores realizan una de evaluación de la competitividad desde una perspectiva económica, que se traduce en el desarrollo local de los centros urbanos y/o de las ciudades y lo más importante en mejores condiciones de vida de los ciudadanos, sin desarrollo económico la competitividad no se logra.

CONCLUSIONES

Porter (1995) afirma que la competitividad es un proceso altamente localizado que promueve la especialización y la eficacia local. Por lo tanto, cada lugar ofrece ventajas específicas dependiendo de sus diversos factores de atracción, a lo que se le llama "ventajas competitivas". Los esfuerzos que realizan las autoridades para ser considerados dentro de los

rankings de competitividad, siempre resultan fructíferos para la plusvalía y la calidad de vida de los habitantes, ante este escenario, es cada vez más una necesidad el hecho de abrirle la puerta a la comparación, pero también a los resultados.

A este respecto el Banco Mundial en su informe del año 2000 menciona que los gobiernos locales deben ser capaces de generar condiciones para que una ciudad presente cuatro características fundamentales:

· Que sean ciudades habitables, espacios donde se pueda vivir dignamente y se asegure una buena calidad de vida e igualdad de oportunidades para sus habitantes.

· Que sean ciudades competitivas: entendida como un aumento pronunciado y generalizado del empleo, los ingresos y las inversiones;

· Que sean ciudades con buena gestión de gobierno y administración, gobernanza, rendición de cuentas y transparencia y,

· Que sean ciudades con solvencia financiera: capacidad para movilizar eficazmente los bienes y los ingresos públicos e ingresar a los mercados financieros como sujetos de crédito, es decir, contar con una buena capacidad crediticia.

No podemos dejar de lado que el avance tecnológico es un factor que juega un papel estratégico para gestar y consolidar la competitividad urbana, La creciente movilidad de las personas y la innovación continua, es un reto que tienen que enfrentar los gobiernos, por lo tanto, la estrategia está en implementar las políticas adecuadas para el entorno urbano que permitan una mejor calidad de vida de sus habitantes.

Toulouse y Toluca en su dinámica urbana despliegan esfuerzos, estrategias y una particular administración pública para la competitividad que no se ve necesariamente reflejada en los índices. Este trabajo permite considerar que cada ciudad no debe ser considerada de forma estática y radical con respecto a los indicadores internacionales sino por el contrario debe tomar el índice como una referencia comparativa y de su propia evolución, en el marco de su realidad compleja, por lo que se debe llevar a cabo un estudio más detallado y profundo.

Los gobiernos locales deben detonar el diálogo entre los diversos grupos y actores involucrados, para lograr el establecimiento de políticas urbanas encaminadas a la competitividad. En la medida que se integren redes locales enfocadas en mejorar las condiciones de vida al operar por y para beneficio de los ciudadanos se logrará implementar

una especie de *clúster urbano*, lo que puede tener un impacto importante, al incrementar en forma real la competitividad local, al menos un impacto más trascendental que el de ser evaluado de forma rígida por un índice cuantitativo, que, si bien es útil como referencia, no es definitivo en entornos urbanos particulares.

En México existe una diversidad de problemáticas locales derivadas de un rezago en materia de políticas públicas eficientes enfocadas en la competitividad, a este respecto Toluca siendo la capital del Estado de México, tiene un tratamiento particular, ya que si bien ha sido favorecida por su privilegiada ubicación, siendo muy cercana a la Ciudad de México, esto también le ha repercutido en graves problemas de índole urbano y requiere una urgente atención en materia de competitividad. Es necesario desde el gobierno municipal, instrumentar de forma eficiente una coordinación metropolitana. El caso de Toulouse, es importante, pero no es el único que puede mencionarse, existen otros gobiernos de ciudades con los cuales puede realizarse un caso comparativo sin embargo en Toluca todavía no se integra de forma adecuada un esquema de cooperación local para la competitividad urbana.

Para finalizar es importante destacar que existen hoy en día existen más casos innovadores en gestión pública y enfocados en la competitividad los cuales pueden servir de marco referencial para lograr una adecuada implementación de políticas de desarrollo urbano operativamente reales a nivel municipal, que permitan fortalecer las capacidades competitivas de los centros urbanos locales cuya repercusión se traducirá en el desarrollo competitivo nacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Banco Mundial. (Abril de 2000). ¿Qué es la globalización? Recuperado el 8 de 08 de 2016, de http://www.bancomundial.org/temas /globalizacion/cuestiones1.htm.

_____ (2000). Ciudades en transición en Estrategia del Banco Mundial para los gobiernos urbanos y locales. Washington, DC. Alfaomega.

Cabrero, E., Orihuela, I., & Ziccardi, A. (2007). Competittividad de las ciudades mexicanas, 2007, La nueva agenda de los municipios urbanos. México: CIDE-Secrertaria de Economía.

Cabrero Mendoza, E., Orihuela Jurado, I., & Ziccardi, A. (2009). Competitividad urbana en México: una propuesta de medición. Revista EURE - Revista De Estudios Urbano Regionales, 35(106).

CEPAL. (2010). Ciencia y tecnología en el Arco de l Pacífico Latinoamericano: espacios para innovar y competir. Sexta Reunión Ministerial del Foro del Arco del Pacífico Latinoamericano. Cusco (Perú): Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo GTZ.

COESPO. (2010). Diagnóstico Sociodemográfico del Municipio de Toluca. www.ipomex.org.mx/ipo/archivos/downloadAttach/85636

GEM. (2014). Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca. Gaceta de Gobierno del Estado de México, tercera sección, Tomo CXCVIII, 12 de septiembre de 2014

Porter Michael E (1991) La Ventaja Competitiva de las Naciones, ed. plaza & janes 1ª edición 1991.

_____(1995). Toward a New Conception of the Environment-Competitiveness Relationship. The Journal of Economic Perspectives, Vol 9, No. 4 http://www.ucl.ac.uk/cserge/Porter%20and%20van%20der%20Linde1995.pdf

Sobrino, L. (2005). Competitividad territorial: ambitos e indicadores de análisis. (E. C. Mexiuense, Ed.) Economía, Sociedad y Territorio, 123-183.

_____ (2002). Competitividad y ventajas competitivas: revisión teórica y ejercicio de aplicación a 30 ciudades de México. Estudios Demográficos y Urbanos, 17 (2).

_____ (2016). Competitividad y ventajas competitivas: revisión teórica y ejercicio de aplicación a 30 ciudades de México. Journals primary sources and now books. En página web: http://www.jstor.org/stable/40315118?seq=1#page_scan_tab_contents

VENTAJA COMPETITIVA EN LOS USOS Y APLICACIONES DEL NOPAL-VERDURA EN TOLUCA, 2016

Dra. Elizabeth Adriana Santamaria Mendoza [2]
Mtra. Gabriela González Miranda [3]
Mtro. Elías Eduardo Gutiérrez Alva [4]

Resumen

La ventaja competitiva debe ser específica para la empresa, transferible y poderosa para compensar a la compañía de las desventajas potenciales (Porter, 1990); es decir, es un conjunto de habilidades que se distingue de otros que realizan la misma actividad económica impulsando su productividad. El elemento del Diamante de Porter en la ventaja competitiva nacional a retomar para esta investigación es: Condiciones de la demanda, dadas las especificaciones que debe cumplir una empresa para la satisfacción de necesidades del consumidor.

El nopal-verdura es un producto agrícola que se produce en México, haciendo referencia a que sus usos y aplicaciones que no se han dado a conocer al mercado de consumo. Las estadísticas de SAGARPA (2015) indican que la producción de nopal-verdura a nivel nacional se conforma del 70% en su forma natural y el resto se considera para el procesado, además de que su consumo promedio es de 6.4kilos per capita. La finalidad de esta investigación es impulsar el incremento del consumo del nopal-verdura, dado el desconocimiento en sus usos y aplicaciones.

Por lo anterior, el objetivo es conocer la ventaja competitiva del nopal a partir de sus usos y aplicaciones en Toluca, 2016. La investigación es de tipo descriptiva y exploratoria de corte transversal. Una vez que se dan a conocer las generalidades de la ventaja competitiva y los antecedentes del nopal, se aplicó una prueba piloto para conocer el uso y aplicación del nopal que le dan sus consumidores, a partir de ello dar a conocer sus atributos del nopal-verdura en

la forma que captara la atención del mercado potencial, incentivando su potencial de producción nacional y mejorando la calidad de vida del consumidor.

Palabras clave: Ventaja competitiva, nopal

Abstract

The competitive advantage must be specific to the company, transferable and powerful to compensate the company of the potential disadvantages (Porter, 1990); ie it is a skill set that is distinguished from others doing the same economic activity boosting productivity. Diamond element Porter in the national competitive advantage to return for this research is: Demand conditions, given the specifications that a company must meet to satisfy consumer needs.

The nopal-vegetable is an agricultural product produced in Mexico, referring to its uses and applications that have not been released to the consumer market. SAGARPA statistics (2015) indicate that the production of nopal-vegetable conforms nationally 70% in its natural form and the rest is considered for processing, in addition to its average consumption is 6.4kilos per capita. The purpose of this research is to promote increased consumption of nopal-vegetable, because ignorance in its uses and applications.

Therefore, the objective is to understand the competitive advantage of nopal from its uses and applications in Toluca, 2016. The research is descriptive and exploratory type of cross section. Once disclosed the generalities of competitive advantage and background of the nopal, a pilot test was applied to determine the use and application of nopal that give their consumers, from it to publicize their attributes nopal- vegetables in the form that would capture the attention of the potential market, encouraging their potential domestic production and improving the quality of life of consumers.

Key words: Competitive advantaje, nopal

Introducción

Esta investigación tiene como referencia las ventajas competitivas que tiene el nopal-verdura en nuestro país, de acuerdo al Diamante de Porter, tiene un enfoque en las condiciones de

demanda que debe cumplir una empresa para las necesidades del consumidor, dando a conocer la ventaja competitiva que tiene el nopal a partir de sus usos y aplicaciones en la ciudad de Toluca. Los elementos a destacar en la ventaja competitiva son: eficiencia, innovación, calidad y sensibilidad hacia los clientes a partir de la diferenciación (Jones, 2006).

El desarrollo del contenido de esta investigación se realizó a partir de los antecedentes históricos del nopal, siendo este por excelencia una verdura muy consumida por las culturas mesoamericanas, en especial por la cultura teotihuacana. Los usos y aplicaciones que las culturas prehispánicas hacían del nopal eran variados, muchos de estos siguen prevaleciendo hasta nuestros días. El nopal es uno de los vegetales más cultivados, hoy en día se han encontrado muchos beneficios curativos y propiedades nutrimentales como son: la ayuda en problemas de colesterol, problemas de obesidad por mencionar algunos.

Además, de los usos medicinales, la industria ha encontrado mucho más beneficios de esta verdura como son en cosméticos. El valor nutrimental que tiene el nopal es variado. La importancia sobre los usos y aplicaciones del nopal-verdura, se tienen que difundir en la población de Toluca, pues sus usos y aplicaciones van más allá del consumo, a partir de las sugerencias que realizan los consumidores potenciales.

El objetivo de esta investigación es conocer la ventaja competitiva del nopal a partir de sus usos y aplicaciones en Toluca, 2016. La investigación es descriptiva y exploratoria de corte transversal. Una vez que se dan a conocer las generalidades de la ventaja competitiva y los antecedentes del nopal, se aplicó una prueba piloto para conocer el uso y aplicación del nopal que le dan sus consumidores, al dar a conocer sus atributos del nopal-verdura en la forma que tendrá la atención del mercado potencial, incentivando su potencial de producción nacional y mejorando la calidad de vida del consumidor.

Metodología

México es un país con tierras fértiles donde se destaca la producción del nopal, más aún su consumo doméstico no ha sido parte de la dieta básica en las familias de mexicanas. Sin embargo, por ser considerado el nopal como un producto económico así como su desconocimiento en sus usos y aplicaciones por el público en general. La producción de nopal a nivel nacional se conforma del 70% del natural y del 30% para el procesado (SAGARPA,

2011) mientras que el consumo promedio per capital es de 6.4kilos. De ahí parte el promover su ventaja competitiva, que es la capacidad que tiene una empresa de sobresalir frente a otras del mismo sector. Es por ello que se decidió realizar un instrumento de investigación para conocer los usos y aplicaciones que el consumidor mexicano realiza al nopal y de estar forma dar a conocer a las empresas productoras las condiciones de la demanda del nopal.

El objetivo de esta investigación es conocer la ventaja competitiva del nopal a partir de sus usos y aplicaciones en Toluca, 2016. Por lo anterior, la investigación es de tipo descriptiva y exploratoria de corte transversal. El presente trabajo se desarrolla con el marco teórico de la ventaja competitiva; destacando su concepto y características, además de la importancia de la diferenciación para cumplir con un elemento del Diamante de Porter, el de las condiciones de la demanda. Posteriormente, se expone el marco de referencia del nopal, así como sus usos y aplicaciones. Por lo anterior, se diseñó un instrumento de investigación para apreciar los conocimientos que tienen sobre los usos y aplicaciones del nopal para visualizar la ventaja competitiva de perciben los consumidores. Se aplicaron 338 cuestionarios a personas en diferentes puntos de la ciudad de Toluca, posteriormente, se presentan y describen los resultados del estudio. Por último las conclusiones. Una de las limitantes de la investigación fue la accesibilidad y actualización de información sobre el nopal.

Desarrollo del tema

Ventaja competitiva

La competitividad es el grado de efectividad y la capacidad de la empresa para enfrentarse a sus competidores para procesar información y producir el bien en los niveles requeridos por el mercado. La visión y la misión son un marco de referencia para evaluar la competitividad de las empresas en relación con otras del mismo sector (Hernández, 2006), es decir, la empresa conoce lo que hace y sobre lo cual se basa su desempeño por lo que debe ser competitivo. Para Hernández (2006) la ventaja competitiva son habilidades que en conjunto se distingue de otros que realizan la misma actividad.

Para Hernández, S. et Palafox, G. (2012) las ventajas competitivas son elementos tangibles e intangibles que distinguen a una empresa de otras a partir de la selección de sus productos por los consumidores. La ventaja competitiva es sostenida para que funcione, que implica

innovación y mejora de producto, pues al ser imitados se anula la ventaja competitiva (Hernández, 2006). La estrategia competitiva implica ser diferente desempeñando actividades de manera distinta al de los rivales, con el fin de proporcionar una mezcla única de producto y servicio que genere un distintivo.

Ventaja Competitiva nacional: El Diamante de Porter

La empresa crea su estrategia competitiva, es decir, cómo la empresa va a competir (Bateman, 2004). Los elementos de la ventaja competitiva son: eficiencia, innovación, calidad y sensibilidad hacia los clientes (Jones, 2006). Las competencias centrales son recursos y capacidades que dan origen a la ventaja competitiva de una empresa frente a otras con la misma actividad económica (Hitt, 2008). Porter explica la ventaja competitiva nacional tiene cuatro elementos: Condiciones de los factores, Condiciones de la demanda, Industrias relacionadas y de apoyo; por último Estrategias, estructura y rivalidad de las empresas (Daniel, J. et al. (2010).

El elemento a retomar en este trabajo son las condiciones de la demanda, en la cual Porter (2008) destaca la función que tiene la demanda interna en el mejoramiento de la ventaja competitiva. Las empresas están atentas a las necesidades de sus clientes leales. Así, las características de la demanda interna son primordiales para determinar los atributos de los productos nacionales y generar presiones para innovar y aumentar la calidad (Daniel, J. et al. (2010). Por lo anterior, la estrategia de la diferenciación se aplica a la heterogeneidad de los clientes que adquieren los bienes de consumo muestran variedad en la cantidad del producto que compran, por lo que se debe realizar una análisis demográfico en ingresos, en escolaridad por mencionar algunas, para determinar el tamaño futuro de un segmento de usuarios y la proyección de cantidad de compras. Es decir, una estrategia es crear a los compradores, al diferenciar al producto, es decir, cuanto mayor sea, más probabilidades habrá de que su demanda de productos de la compañía vaya creciendo con el tiempo (Porter, 2008).

El comprador busca un producto diseñado según sus especificaciones o una variedad diferenciada. Además, el comprador no esta bien informado sobre el producto y no lo adquiere por lo que las especificaciones deben estar definidas. (Porter, 2008). Para deducir el valor que ella crea recurre a indicaciones como publicidad, reputación, empaque, profesionalismo, aspecto y personalidad de los empleados del proveedor, atractivo de las

instalaciones e información suministrada en la presentación de ventas. Por lo que, los criterios de compra del cliente son los de uso (calidad y características) y los basados en señales (publicidad, atractivo de las instalaciones y reputación) (Porter, 2012).

Las necesidades de los clientes varían de un producto a otro, es posible identificar algunos atributos o cualidades generales de los productos que la mayoría de los clientes prefieren: un precio más bajo, productos de alta calidad, servicio rápido y servicio postventa, productos con muchas características útiles y productos que estén adaptados o hecho conforme a sus necesidades únicas (Jones, G. et George, J. (2010).

Porter (2012) recomiendo que las empresas deben identificar al verdadero comprador, conocer la cadena de valor del comprador, investigar los criterios de compra del cliente y escoger las actividades de valor que originen la diferenciación más útil para el cliente. Para esta investigación enfocada a las condiciones de la demanda, hay que satisfacer las necesidades del consumidor a partir del producto ofrecido en este caso, dar una alternativa a las empresas nopaleras para que conozca la percepción que tienen los clientes de su producto y como les gustaría conocer sus atributos para su compra, que se muestra más adelante.

Nopal

Cactácea que se encuentra presente en zonas áridas y semiáridas, con diversidad de especies y distribución geográfica en México. Por su composición nutrimental, se considera un producto alimenticio, así como una opción de forraje en zonas desérticas. El nopal presenta características morfológicas y fisiológicas adaptadas a la escasa disponibilidad de agua, a las variaciones extremas de la temperatura y en general, a las condiciones de las zonas áridas y semiáridas. El nopal es la planta que mejor se adapta a la diversidad climática del país.

En México el cultivo de nopal se desarrolla en los estados de México, Puebla, San Luis Potosí, Jalisco, Hidalgo, Tlaxcala, Oaxaca, Distrito Federal, Zacatecas, Aguascalientes, Morelos, Guanajuato, Chihuahua, Sonora, Baja California y Nuevo León. En estas entidades se tiene una superficie establecida con nopaleras de 53 mil 303 hectáreas, en las que se obtiene una cosecha anual de promedio de 344 mil toneladas de nopal verdulero, cuyo valor total, se calcula en 990 millones de pesos (SAGARPA, 2011).

Antecedentes históricos del nopal

El nopal está ligado a las raíces históricas mexicanas, como lo es el Escudo Nacional, que tiene como figura un águila posada sobre un nopal, devorando una serpiente. Para los pueblos mesoamericanos, para la cultura Teotihuacana el significado de su ciudad era sitio del nopal que crece sobre piedra. "Esta era la ciudad de los sacrificios de los náhuatl, capital del imperio azteca, hoy ciudad de México, para los que tuvo especial relevancia en la vida económica, social y religiosa" (Granados y Castañeda, 1996).

La dieta de los pueblos mesoamericanos era el nopal, en especial, la cultura Teotihuacana. Posteriormente, con la llegada del conquistador Hernán Cortés al Valle de México, pudo asombrarse ante los nopales por su extraña forma y por la gran veneración que tenían los aztecas ante esta planta, que llamaban nopalli (en náhuatl, significa nopal) y su fruto lo llamaban (nochtli). Con la conquista llevada a cabo por los españoles, los cronistas de la época, "entre ellos Gonzalo Fernández de Oviedo y Valdés, relata en 1535, en su Historia General y Natural de la Indias, como al acercarse la época de fructificación de los nopales los pobladores se alimentaban de las tunas, considerado como el mejor manjar, que ellos tienen en todo el año."(Bravo-Hollins, 2002). Por las crónicas descritas por los conquistadores, radica la parte esencial de los nopales en la dieta en las culturas mesoamericanas.

Entre las propiedades medicinales que las culturas mesoamericanas tenían del nopal-verdura, era utilizarlo como antinflamatorio, para eliminar la fiebre ingerían el jugo, el fruto, era útil para la bilis, las pencas eran usadas como cataplasmas, la raíz era útil en el tratamiento de hernias, úlceras estomacales, las espinas fueron usadas en la limpieza de infecciones. El nopal como tradición histórica sigue siendo una planta muy cultivada, no solamente en México sino en todo el continente Americano.

Usos y aplicaciones del nopal-verdura

Antes de describir los usos y aplicaciones del nopal, hay que diferenciar los términos, uso se enfoca hacia la utilización de algo, según la costumbre en la región o espacio geográfico, mientras que la aplicación es un procedimiento para conseguir un fin. El uso más común del nopal verdura es la gastronomía, al poseer nutrientes, fibra, vitaminas (A, C, B, B2), clorofila, proteínas, minerales, calcio, magnesio, sodio, potasio, hierro, aminoácidos, Pectina y también

es rico en mucílagos (baba), que ayudan a eliminar toxinas del cuerpo humano. Por su valor nutrimental es recomendado para sopas, ensaladas, guisos, asados o como guarnición.

De acuerdo a Biodiversidad Mexicana (2016), los usos y beneficios que tiene el nopal-verdura que tiene propiedades nutrimentales y curativas en enfermedades como: colesterol, diabetes, obesidad, úlceras gástricas, sistema urinario. Se ha encontrado otros beneficios en la industria de cosméticos, jabones, shampoo, mascarillas entre otros usos.

En resumen, México es muy rico en el cultivo de esta planta, y con todo el valor nutrimental que tiene es necesario hacer más difusión de sus beneficios ante la necesidad de investigadores del nopal en cuestiones de su aplicación en función de su valor nutrimental y medicional, por lo que el estudio sobre el nopal en el Estado de México, en particular en la Ciudad de Toluca, es conocer que tanto conoce la población sobre el uso y las aplicaciones del nopal.

Usos y aplicaciones potenciales del nopal-verdura

Entre los usos y aplicaciones potenciales del nopal-verdura están las pencas provenientes de las podas del nopal tunero se utilizan como forraje para alimentar al ganado en épocas de sequía y en el invierno, aunque no cumple con una dieta completa, suple el agua que los animales necesitan. Se suman otros procesos para la transformación del nopal, tales como: obtención de fibra deshidratada, jugo de nopal con propiedades hipoglucemiantes y extracción de mucílago de nopal, al cual se pretende darle diversos usos (emulsificante, lubricante para perforaciones, adherente en pinturas, recubridor, cosméticos, etc.).

Existe la necesidad de considerar que la planta de nopal ofrece bondades que se deben tener presentes al tratar de darle un uso integral, evitar la erosión del terreno y el arrastre de materiales que azolvan presas y obras hidráulicas, reforestar zonas en vías de desertificación, rehabilitar agostaderos, formar cortinas rompevientos o parte de ellas, puede ser usada como forraje para el ganado, así como propiedades medicinales. Además, el nopal conserva los suelos protegiendo su capa fértil contra la erosión, abate la contaminación atmosférica, consume CO2 por la noche, por lo que es recomendable su uso masivo en las ciudades. Cabe resaltar que el nopal no requiere de esfuerzo laboral en el cultivo, adaptándose a las diferentes condiciones de temporales, más aun soporta sequías, al mantener un potencial hídrico.

Su versatilidad le permite ser consumido en polvo (deshidratado y molido) del que se elaboran dulces, panes, tortillas, galletas o tostadas; o como fruto, se emplea en dulces, mermeladas y jaleas, debido a sus antioxidantes y nutrientes, de él también se elaboran shampoos, cremas faciales, mascarillas, jabones, e inclusive astringentes. En la industria también se utiliza como colorante, caucho y anticorrosivo. Y en la construcción, se utiliza como impermeabilizante del adobe.

Ventaja competitiva en los usos y aplicaciones del nopal en Toluca, 2016.

La producción de nopal a nivel nacional se conforma del 70% del natural y del 30% para el procesado. El consumo promedio es de 6.4kilos, la finalidad es incrementar el consumo (SAGARPA, 2011), dado el desconocimiento en sus usos y aplicaciones. Por lo anterior, se aplicó una encuesta para conocer el uso y aplicación del nopal que le dan sus consumidores a así como fomentarlo al mercado potencial, una vez que se destaque la ventaja competitiva que tiene en el mercado nacional. A continuación se presentan los resultados del estudio realizado.

ANÁLISIS Y RESULTADOS

Una vez decodificados los datos proporcionados por los encuestados (338), de forma aleatoria, mayores a 18 años, se obtuvieron los siguientes análisis y resultados. En la variable edad en el rango de edad de 18 a 21 años son los que más consumen el nopal (31%), de 22 a 25 años con el 22%, mientras que las personas entre la edad de 26 a 30 años representan el 18% del total encuestado y el resto corresponde a personas mayores a 30 años, que consumen este vegetal como parte de su dieta alimenticia, con la finalidad de fomentar en ellos, los usos y aplicaciones del nopal.

Fuente: Elaboración propia

El anterior comportamiento de que la gente joven (18 a 30 años) es la que mayor consume esta planta cactácea, está asociada al nivel de estudios, pues como se puede apreciar en la siguiente grafica la población entrevistada que se encuentra en este rango de edad cuenta con estudios de licenciatura y estudios técnicos y representan el 46%, en un porcentaje menor

31% se encuentran los que cuentan con estudios de preparatoria y el 23% restante cuenta apenas con estudios de secundaria y primaria u otro (Ver figura 1).

Al analizar la distribución del consumo del nopal por género, de acuerdo al total encuestado se obtuvo que las mujeres (57%) son las que mayor consumo realizan de este vegetal por las ventajas y beneficios que estos representan para la salud de la mujer, aunque no deja de ser un alimento de consumo y preferencia por los hombres (43%).

En la figura 2, se aprecia la actividad económica de las personas encuestadas, reflejando que el 42% trabaja en algún empleo remunerado lo que les permite adquirir una mayor cantidad de este vegetal para consumo u otro uso. En un menor porcentaje 39% pero no menos importante se encuentran los estudiantes que también consideran parte de su alimentación al nopal. El resto se localiza entre amas de casa y desempleados en conjunto suman el 19%.

Fuente: Elaboración propia

Una dato que llama nuestra atención y que pudiera pensarse que debido a que es un alimento que pudiera formar parte de la dieta alimenticia de las familias mexicanas, los casados deberían de ser quienes mayor consumen de este producto, sin embargo y de acuerdo a las respuestas de los entrevistados que contestaron el 51% tiene una condición de soltero y solo el 43% son casados. Lo permite deducir que la población joven y soltera está más consiente de los beneficios que conlleva a consumir este vegetal.

En la figura 3 se aprecia que el 67% de las personas encuestadas consumen el nopal, el 27% sólo algunas veces mientras que el restante 6% no lo consume, destacando el potencial del nopal para expandir las opciones de consumo a partir de dar a conocer los usos y aplicaciones de este vegetal.

Cabe mencionar que el 2% lo consume diariamente, el 12% lo consume casi todos los días, el 39% de 2 o 3 veces por semana y el 47% esporádicamente, como se aprecia en la figura 3. Esto conlleva a deducir que la mayoría de la gente les gusta el nopal pero no forma parte de su alimentación cotidiana.

En la figura 4 se aprecia la causa del consumo del nopal, las personas encuestadas lo consideran un alimento: económico (20%), nutritivo (47) y de consumo habitual (26%), mientras que para el 6% como un remedio casero y otros, como el gusto por el sabor, con un 1%

La anterior afirmación se ve confirmada al observar en la siguiente grafica que 251 encuestados manifestó consumir el nopal por causas de alimento nutritivo y de consumo y solo una minoría (22) como remedio casero. De aquí de reafirmar que la adquisición del nopal es más como complemento alimenticio que para otro fin. Puesto que las personas seleccionadas aleatoriamente afirmaron que el nopal tiene siempre un efecto positivo en su organismo con un 48%, el 33% con el casi siempre, el 15% rara vez y el 4% restante no consideran que el nopal tenga un efecto positivo.

En casa es el lugar donde se efectúa el consumo del nopal con un 74%, siguiendo los puestos de comida con un 13% y el resto entre mercado y restaurante en conjunto con el 13% también, con la observación de que en estos lugares que no existe variedad en su preparación.

En la figura 5 se observa que el lugar donde se adquiere el nopal, se destaca el mercado con el 60%, posteriormente se ubican los tianguis con el 18%, mientras que el 18% en los centros comerciales y con el 4% restante en otros lugares, que realmente son las personas que ofrecen el nopal en el domicilio de los encuestados o en recauderías.

Respecto al ingreso económico que las personas encuestadas destinan a la adquisición y/o consumo del nopal, se obtuvo que el 88% manifestó gastar en promedio entre $10 a $50 pesos y el 12$ restante llegan a destinar un mayor ingreso hasta $100 pesos al consumo de este producto. Esto nos puede llevar a confirmar que las personan lo consumen por lo barato que este puede representar.

Las personas encuestadas que consumen nopal 52% consumen en promedio de 100 a 500 gramos, 15% consumen más de medio kilo, 29% un kilo, y los que mencionaron otra cantidad fue de más de un kilo con el 4%.

En lo que se refiere a la temporalidad en la compra del nopal, se pudo identificar que el 64% personas encuestadas solo compran el nopal para preparar algún platillo ya sea para una fiesta u algún evento, el 22% al final de la quincena, 8% lo hacen para efectos de consumo como parte de su dieta alimenticia ya sea para la quincena o cuaresma y solo 6% lo adquiere por alguna oferta que exista sobre el producto.

Respecto al conocimiento del uso del nopal (ver figura 7), el 43% considera que se utiliza principalmente para cuestiones gastronómicas, un 27% para la digestión, el 22% por el uso medicinal y solo 8% considera que el nopal también se utiliza para productos cosméticos. Pero indistintamente del uso que se le pueda dar al nopal, principalmente es para consumo.

En cuanto al conocimiento de las propiedades del nopal, del total de las personas entrevistadas todas manifestaron conocer una o más propiedades siendo la más representativa el alto contenido de fibra, la reducción del colesterol y solo unas cuantas personas manifestó a que ayuda a reducir las ulceras gástricas.

Finalmente, en la figura 8, respecto a la mejor propuesta de difusión del consumo e importancia del nopal, los encuestaron expresaron que los mejores lugares serían las ferias comerciales 29%, los centros comerciales (28%) para que las personas pudieran ver físicamente el producto. 27% de ellos dijeron que las redes sociales y solo 16% establecieron que en las escuelas o centros de trabajo para concientizar a la población de la importancia de este producto

En resumen, los clientes reales y potenciales dieron a conocer su punto de vista en relación al consumo del nopal, para que los productores destaquen sus propiedades y convertirlas en ventajas competitivas que impulse la industria del nopal-verdura.

CONCLUSIONES

Las competencias centrales son recursos y capacidades que dan origen a la ventaja competitiva de una empresa frente a otras con la misma actividad económica, es este caso la industria del nopal-verdura, ante el desconocimiento de las personas no se ha destacado su capacidad competitiva, por lo tanto se retoman las Condiciones de la Demanda del Diamante de Porter.

El nopal-verdura ha sido considerado como parte de la dieta en la población mexicana, como lo mencionan las crónicas históricas. Por lo que se aplicó un instrumento de investigación a 338 personas en la ciudad de Toluca, quienes solamente lo consumen como alimento, particularmente las mujeres para reducir colesterol, por su alto contenido de fibra, y aún no le han dado un uso cosmético. El nopal verdura por sus propiedades nutrimentales y su versatilidad en diferentes usos, debe tener mayor difusión en el consumo y la industria mexicana.

La mayor parte de las encuestas muestran que nopal verdura se utiliza para consumo en los hogares. Se detectó que la población de Toluca desconoce los usos y aplicaciones del nopal por lo que requieren información nutrimental y para probar el producto derivados del nopal-

verdura, para hacer mayor difusión y extensión en dar a conocer a la población, mediante ferias comerciales, exposiciones y sobre todo para los jóvenes en las redes sociales, los beneficios que aporta para la salud.

Los beneficios del nopal-verdura se deben difundir a sociedad en general, además de ser un producto barato, ayuda en la reducción de la contaminación atmosférica, no requiere de mucho trabajo y esfuerzo para su cultivo, además su proceso de producción es sencillo y no requiere de mucha agua para crecer.

En resumen a partir de la encuesta, se obtuvo como resultado el interés que tienen las personas para consumir nopal-verdura, además de dar a conocer las diferentes alternativas derivadas de este recurso productivo, desde el punto de vista de los consumidores, buscando aportar ideas a los productores del nopal-verdura e incentivar esta industria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bravo-Hollins, H. 2002. Pencas de antaño. In: El Nopal. Artes de Mexico.

Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad (2016). Biodiversidad Mexicana. Disponible en: http://www.biodiversidad.gob.mx/usos/nopales/Nusos.html Consultado: 16 junio 2016.

Daniel, J. et al. (2010). Negocios Internacionales. Ambientes y operaciones. 12ª ed. México: Pearson.

Granados, D. y Castañeda, A. D. 1996. El Nopal. 2a Reimpresion, Ed. Trillas, Mexico.

Hernandez, S. (2006). Introducción a la Administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia. 4ª edición. México: Mc Graw Hill.

Hernandez, S. et Palafox, G. (2012). Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad. 3ª edición. México: Mc Graw Hill.

Jones, G. et George, J. (2010). Administración contemporanea. 6a ed. México: Mc. Graw Hill.

Porter, M. (2008). Estrategia competitiva. Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia. México: Grupo Editorial Patria.

Porter, M. (2012). Ventaja competitiva. Creación y sostenimiento de un desempeño superior. México: Grupo Editorial Patria.

Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA) (2011). Boletin. Disponible en: http://www.sagarpa.gob.mx/saladeprensa/boletines2/2011/julio/Documents/2011B422.pdf Consultado: 18 junio 2016.

PERCEPCIÓN DEL SECTOR SOCIAL DE LA REGIÓN TOLUCA, EN LOS APOYOS GUBERNAMENTALES PARA INCENTIVAR LA COMPETITIVIDAD

Dra. Elizabeth Adriana Santamaria Mendoza [5]
Mtro. Elías Eduardo Gutiérrez Alva [6]
Mtra. Natalie Ramírez Carmona [7]

Resumen

El sector social busca su integración en la sociedad mediante condiciones de bienestar adecuadas para el individuo y organizaciones productivas que conlleven un progreso. La Secretaria de Desarrollo Social otorga apoyos que mejoren las condiciones competitivas para los integrantes del sector social. Se considera la región de Toluca, puesto que sus municipios están conformados por zonas urbanas, suburbanas y rurales, detectando la movilidad del sector social rural hacía los municipios con actividades económicas, por lo que requieren de apoyos gubernamentales que incrementar su capacidad competitiva.

El objetivo es conocer la percepción que tiene el sector social de la Región Toluca en los apoyos gubernamentales para incentivar la competitividad. La investigación es de tipo descriptiva y exploratoria. Por la limitante del tiempo se realizó una prueba piloto de 200 instrumentos de investigación, puesto que se encuentra en proceso. El presente trabajo se divide en la revisión de literatura de competitividad y los antecedentes de los apoyos gubernamentales, teniendo como marco de referencia el sector social en la Región Toluca, posteriormente se dan los resultados de la aplicación de las encuestas y por último, las conclusiones.

Se obtuvieron como resultados, que los apoyos son insuficientes y no tienen difusión al sector social, por lo que se sugiere que el Gobierno, promueva más los apoyos que incentivan la competitividad de las actividades económicas que realiza el sector social.

Palabras clave: Competitividad, sector social, apoyos gubernamentales

Abstract

The social sector seeks integration into society through proper welfare conditions for the individual and productive organizations involving progress. Secretary of Social Development provides support to improve competitive conditions for members of the social sector. the region of Toluca is considered, since municipalities are made up of urban, suburban and rural areas, detecting the mobility of rural social sector to municipalities with economic activities, which require government support to increase their competitiveness.

The goal is to know the perception of the social sector in Toluca Region government support to encourage competitiveness. The research is descriptive and exploratory type. By limiting the time the pilot research tools 200 test was performed, since it is in the process. This paper is divided into literature review of competitiveness and a history of government support, taking as a reference the social sector in the Toluca region, then the results of the application of these surveys are given and finally the conclusions .

They were obtained as a result, the supports are insufficient and have spread to the social sector, so that the Government suggests, promotes more supports that encourage competitiveness of economic activities of the social sector.

Key words: Competitiveness, social sector, government support

Introducción

El sector social, actualmente requiere de incentivos para participar y aportar en la competitividad de México, tal es su importancia, por lo que se requiere conocer la percepción que tienen las personas de este sector sobre los apoyos gubernamentales que motiven a su competitividad para mejorar las condiciones de vida. La percepción tiene como objetivo conocer el punto de vista de las personas, en especial si identifican los apoyos gubernamentales y a partir de ellos impulsa competitividad con las capacidades que poseen las personas que conforman el sector social para la región en la que viven e incentiven la industria que puede ser naciente a partir de los objetivos del Gobierno.

Es por ello, que el objetivo es conocer la percepción que tiene el sector social de la Región Toluca en los apoyos gubernamentales para incentivar la competitividad. La investigación es descriptiva y exploratoria. La limitante de esta investigación es el tiempo puesto que se realizó una prueba piloto de 200 instrumentos de investigación, puesto que se encuentra en proceso. El estudio se conforma metodología, el contexto del sector social en la región Toluca, las generalidades de la competitividad, la presentación del análisis y resultados de las encuestas y las conclusiones.

Metodología

El sector social no ha recibido los apoyos gubernamentales requeridos para incentivar a su bienestar y a su vez a la competitividad de las personas que conforman el sector social. El objetivo de esta investigación es conocer la percepción que tiene el sector social de la región Toluca en los apoyos gubernamentales para incentivar la competitividad. Esta investigación es de tipo descriptiva y exploratoria de corte transversal.

El presente trabajo se estructura de la siguiente manera: en la primera parte la teoría y generalidades de la competitividad, la segunda parte se describe al sector social y la conformación de la región Toluca, posteriormente se describen los apoyos gubernamentales. Una vez dado a conocer el marco de referencia se dan a conocer los resultados de las pruebas piloto aplicadas a 200 personas de la región Toluca, para conocer su percepción de los apoyos gubernamentales para incentivar su competitividad. Por último las conclusiones. Una de las limitantes de la investigación fue el tiempo para la aplicación al número correcto para una muestra representativa, sin embargo como alcance se tiene que es esta investigación es el inicio para un proyecto de estudio sobre economía social.

Desarrollo del trabajo

Sector social

El sector social es un conjunto de organizaciones y personas que no dependen del Sector Público y que son ajenas al sector privado como: ejidatarios, comunidades agrícolas, pequeños propietarios, asociaciones de artesanos, cooperativas, empresas sindicales, sindicatos, entre otros.

En América Latina, las prácticas económicas del sector social expresan la oportunidad que tendrían para reorientar los procesos económicos y políticos de la región, que se encuentran dispersas y aisladas, las personas que se ubican en este sector social requieren de apoyos gubernamentales (Sánchez, M. 2013).

El sector social en la economía está relacionada con la satisfacción de necesidades sociales y a la mejora de calidad de vida de los habitantes, así como la solución de los problemas sociales permanentes (Chaves, 1999). Para Fernández (2013), la economía en el sector social es el conjunto de las actividades económicas y empresariales en entidades que persiguen el interés colectivo de sus integrantes.

Los desafíos actuales que enfrenta el sector social son: el desempleo, la exclusión, la desigualdad, la pobreza y el calentamiento global, que incentivan a pensar la forma de hacer negocios. Las metas que destacan son: promover el papel de las empresas del sector social, intercambio de experiencias, apoyar fortalecimiento de redes, desarrollar colaboración, apoyar el establecimiento legal (OIT, 2009).

La economía social pretende una relación entre el mercado capitalista y un Estado central planificador y regulador de la economía. Su fundamento es el trabajo, el conocimiento del recurso humano y su sistema de organización que requiere, la base material de la economía como medios de producción, crédito, tener sus propios mercados (Chaves, R., et Monzon, J. 2000). La economía social se ha enfocado en los sectores más afectados por la desigualdad, por lo tanto, la economía social incluye al sector social (Coraggio, 2002).

El sector social se conforma por empresas que generan empleos a las comunidades que se especializan en actividades económicas que sirven de sustento para satisfacer sus necesidades, impulsando el bien común de la comunidad o región, por lo que al conocer sus debilidades y amenazas ante las grandes empresas, solicitan de la Administración Pública la capacitación y el financiamiento para mantenerse en el mercado.

En México, el Plan Nacional de Desarrollo (PND) parte de la problemática: en los próximos 20 años alrededor de la mitad de la población se encontrará en edad de trabajar, además del reto en materia de productividad total de los factores en la economía ha decrecido en los últimos 30 años a una tasa promedio anual de 0.7%. Estas barreras se pueden agrupar en cinco grandes temas: fortaleza institucional, capital humano, igualdad de oportunidades,

proyección internacional, destacando para este estudio: el desarrollo del sector social (PND, 2013).

El desarrollo del sector social toma su importancia cuando la sociedad mexicana se enfrenta a oportunidades de progreso escasas, es decir, una barrera para la productividad y del crecimiento económico del país. Existen factores geográficos e históricos que son relevantes para la difusión de la productividad para el flujo de bienes y servicios entre regiones (PND, 2013).

En 2010, el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), dio a conocer que el 46.2% de la población se encontraba en condiciones de pobreza, que no dispone de ingresos suficientes para adquirir los bienes y servicios para satisfacer sus necesidades, no ejerciendo al menos uno de los siguientes derechos sociales: educación, acceso a los servicios de salud, seguridad social, calidad y espacios de la vivienda, a servicios básicos en la vivienda y acceso a la alimentación (PND, 2013).

México tiene la oportunidad de fortalecer su mercado interno al implementar políticas públicas que impulsen a los sectores sociales productivos, con el uso eficiente de los recursos públicos federales. Es decir, el Gobierno federal ha creado las políticas para impulsar el desarrollo de la economía social.

Región Toluca

El Estado de México está conformado por 125 municipios que se divide en 16 regiones, para esta investigación sólo se considera la Región XIII Toluca integrado por los municipios de: Almoloya de Juárez, Almoloya del Río, Calimaya, Chapultepec, Metepec, Mexicaltzingo, Rayón, San Antonio la Isla, Tenango del Valle, Toluca, Texcalyacac y Zinacantepec (COPLADEM, 2016). Se considero está región por la cercanía geográfica para la aplicación del instrumento de investigación.

Apoyos gubernamentales

Los apoyos gubernamentales son incentivos para la sociedad con más necesidades como lo es el sector social, es por ello que a continuación se presentan el listado de programas que mediante convocatorias ofrecen apoyos gubernamentales (Ver Tabla 1).

Tabla 1. Apoyos gubernamentales

Programa.	**Descripción**
Prospera	Producto para la población en pobreza extrema. Apoyo en educación, salud, nutrición e ingresos.
Liconsa	Apoyo a la nutrición de los mexicanos en condiciones de pobreza.
Para el desarrollo de zonas prioritarias (PDZP)	Producto de la fusión de los programas de desarrollo local, microrregiones y apoyos de zonas de atención prioritarias, atiende los rezagos vinculados con la infraestructura básica comunitaria, y la carencia de servicios básicos en la vivienda, ubicados en los municipios de muy alta y alta marginación.
De coinversión social (Comedores)	Promueve y fortalece la participación de la sociedad civil organizada en acciones de desarrollo social que beneficie a personas en situaciones de pobreza o vulnerabilidad.
De empleo temporal (PET)	Contribuye al bienestar de hombres y mujeres que enfrentan una reducción de sus ingresos y de la población afectada por emergencias mediante apoyos económicos temporales por su participación en proyectos de beneficio familiar o comunitario.
3x1 para migrante (Comedores)	Apoya las iniciativas de los mexicanos que viven en el exterior y brinda la oportunidad de canalizar recursos a México, en obras de impacto social que benefician directamente a sus comunidades de origen.
De estancias infantiles (PAL), (PEI), (SE)	Apoya hogares con al menos un niño (a) de entre 1 hasta 3 años y 11 meses de edad (un día antes de cumplir los 4 años), o entre 1 y hasta 5 años 11 meses de edad (un día antes de cumplir los 6 años), en casos de niños o niñas con alguna discapacidad.

De opciones productiva. (POP) (Fonart)	Apoya a la implementación de proyectos productivos sustentables económica y ambientalmente, mediante la entrega de recursos económicos capitalizables para la adquisición de activos y apoyos no capitalizables para la adquisición de activos, inversión diferida y capital del trabajo, apoyos no capitalizables para la presentación de servicios de asistencia técnica y capacitación técnico productivo.
Seguro de vida para jefas de familia. (SE)	Brinda apoyos económicos mensuales a entregarse de manera bimestral, con la finalidad de incentivar el ingreso y/o permanencia escolar, en condición de orfandad materna y que se encuentren cursando estudios en instituciones públicas.
De pensión para adultos mayores- (PAM)	Atiende a las personas con disminución en ingresos por situaciones económicas adversas.

PAL: Programa de Apoyo Alimentario

Fuente: Elaboración propia con datos de SEDESOL.

En la tabla 2 se aprecia la distribución de los apoyos gubernamentales por municipio que conforma la región Toluca dirigidos al sector social destacando Prospera con el 47.96%, Liconsa 21.58% y PAL 17.61%, el resto lo conforma el 12.85%.

Tabla 2. Apoyos gubernamentales dirigidos al sector social por municipio que conforma la región Toluca.

Apoyo gubernamental Municipio	**PROSPERA**	**LICONSA**	**PAL**	**PAM**	**PDZP**	**PEI**	**3x1 Migr.**	**PET**	**FONART**	**POP**	**SE**	**COMEDORES**	**TOTAL**

Almoloya de Juárez	73,654	8,089	25,046	6,235	412	116	0	0	3	65	5	1,965	115,590
Almoloya del Rio	1,120	1,326	0	672	0	83	0	0	0	0	0	0	3,201
Calimaya	8,317	7,814	516	2,135	0	93	0	0	0	0	12	0	18,887
Chapultepec	857	1,510	0	413	0	30	0	0	0	0	2	0	2,812
Metepec	11,342	18,428	11	6,921	792	855	0	668	54	5	31	2,058	41,165
Mexicaltzingo	1,863	1,159	0	559	0	46	0	0	0	6	2	0	3,635
Rayón	1,985	1,937	5	658	150	0	0	814	1	0	4	0	5,554
San Antonio la Isla	1,857	3,568	6	687	0	137	0	0	13	0	4	0	6,272
Tenango del Valle	24,529	13,154	3,322	3,779	537	490	0	0	0	0	11	1,758	47,580

Texcalyacac	912	871	0	302	0	21	0	0	0	0	0	0	2,106
Toluca	140,178	73,293	72,981	25,913	827	3,041	0	5,959	53	0	80	8,475	330,800
Zinacantepec	64,255	17,727	19,607	5,734	207	387	173	0	0	5	15	4,127	112,237
TOTAL	330,869	148,876	121,494	54,008	2925	5,299	173	7,441	124	81	166	18,383	689,839

Fuente: Elaboración propia con datos de SEDESOL (2016)

En la gráfica 1 se muestra que el municipio que más recibe apoyos gubernamentales federales es Toluca con el 48% del total, siguiendo Almoloya de Juárez (17%), Zinacantepec (16%), Tenango del Valle (7%), Metepec (6%) y el resto de los municipios representan en conjunto 6% restante.

Fuente: Elaboración propia con datos de SEDESOL (2016)

Una vez dado a conocer la importancia del sector social, la conformación de la región Toluca, la descripción de los apoyos gubernamentales enfocado a este sector. A continuación se dan las generalidades de la competitividad y su importancia para el sector social.

Generalidades de competitividad

Las empresas a partir de recursos que pueden desempeñar una actividad de forma integral, es decir, es dinámica, donde las competencias centrales son los recursos y las capacidades dan origen a la ventaja competitiva de una empresa frente a sus rivales (Hitt, 2008).

Autores como Klauss Esser, Wolfang Hillebrand, Dirk Messner y Jörg Meyer-Stamer del Instituto Alemán de Desarrollo desde los años noventa, afirman que existen cuatro niveles analíticos que integran la competitividad (Mendez, 2011):

1. **Meta**: Capacidad de los agentes a nivel local, regional, nacional o supranacional para crear condiciones a favor para el dinamismo industrial.
2. **Macro**: Conjunto de condiciones nacionales y supranacionales que ejercen presiones sobre las empresas, mediante exigencias para tener oportunidades de desarrollo a escala local y regional.
3. **Meso**: Correspondiente al Estado y a los principales actores sociales que desarrollan políticas específicas de apoyo, fomentan la formación de estructuras y articulan los procesos de aprendizaje en la sociedad.
4. **Micro**: Corporaciones que producen para compradores extranjeros, identificables y no para un mercado global.

Para muchas organizaciones progresistas se percatan de que el gobierno puede ser fuente de ventajas competitivas para una empresa o para la industria. La reglamentación puede favorecer a los competidores de una región de un país (Bateman, T. et Snell, S., 2005).

El nivel meso se crea en el momento en que el estado y los actores sociales desarrollan políticas de apoyo específico, fomentan la formación de estructuras y articulan los procesos de aprendizaje a nivel de la sociedad. Los mecanismos basados en redes de colaboración predominan en el nivel meso porque los recursos de gestión están muy diseminados por toda esa área política (capacidad de identificar problemas, conocimiento de las relaciones causales relevantes para la gestión y capacidad de implementación) (Scharpf, 1997).

La comunicación entre los actores públicos y privados permite reducir la incertidumbre lo cual sustenta la percepción que tiene el sector social en los apoyos que recibe del gobierno si realmente le son útiles. Por lo que será necesario que se intercalen entre el Estado y el mercado (nivel meso), elaboren visiones para el desarrollo regional, preparen decisiones estratégicas básicas y posibiliten una condición política de programas de reestructuración económica como los que se han presentado anteriormente. El sector social tiene un soporte legal para impulsar su competitividad a partir de los apoyos gubernamentales que enseguida se menciona.

Fundamento legal de la competitividad a partir de la Ley de Economía Social y Solidaria (LESS)

En 1983, se reconoce formalmente el Sector Social de Economía, con la reforma al Artículo 25 Constitucional, donde se establece: “La rectoría del Estado para el desarrollo nacional y

que el desarrollo económico nacional concurrirán el sector público, el sector social y el sector privado y bajo los criterios de equidad social y productividad se apoyará e impulsará a las empresas de los sectores sociales. La ley establecerá los mecanismos que faciliten la organización y la expansión de la actividad económica del sector social. Las formas de organización social son: Ejidos, Comunidades, Organizaciones de trabajadores, Sociedades Cooperativas, Empresas que pertenezcan mayoritariamente a los trabajadores."

La LESS es de orden público, interés social y de observancia general en todo el territorio nacional y se aplicará sin perjuicio de otras disposiciones que dicten los Poderes Ejecutivo y Legislativo Federal y de las Entidades Federativas, así como municipales, en el ámbito de sus respectivas competencias.

ANALISIS Y RESULTADOS

Una vez aplicado el instrumento de investigación a 200 personas se obtuvieron los siguientes resultados: del total el 35% tienen más de 30 años, el 30% tiene entre 18 y 21 años, el 19% entre 22 y 25 años y el 16 % restante lo ocupan las personas de entre 26 y 30 años; en conjunto 51% son mujeres y el 49% son hombres. Además de las personas encuestadas el 49% son solteros, el 39% casados, el 7% divorciados mientras que el 5% restante son viudos o viven en unión libre. Se puede observar que el 33% de las personas encuestadas tienen estudios de Licenciatura o Ingeniería, mientras que el 19% son de nivel preparatoria, el 32% cuenta con primaria y secundaria, con 16% respectivamente, el 14% cuenta con estudios técnicos y el 2% restante tiene un nivel de maestría o comercio técnica.

Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 2 se destaca que de los 12 municipios que conforman la región Toluca del Estado de México de las personas encuestadas viven en el municipio de Toluca 38%, seguido por el municipio de Metepec 32%, siguiendo Zinacantepec (10%), Almoloya de Juárez (9%) y el resto de los municipios con el 11%.

Fuente: Elaboración propia

La gráfica 3 muestra que las personas encuestadas se dedican en un 39% en el sector servicios, el manufacturero o industria con el 26%, comercio al menudeo representaron el 24%, mientras que el resto al sector agropecuario y comercio al mayoreo en conjunto

representan el 11%. En las empresas donde laboran las personas encuestadas resaltan que 39% tiene más de 11 trabajadores, el 32% cuenta con 2 a 5 trabajadores, el 24% de 0 a 1 trabajadores, mientras que el 5% restante tiene de 6 a 10 trabajadores. En cuanto a la antigüedad de las empresas donde laboran los encuestados el 51% de las empresas tienen más de 5 años de antigüedad, el 17% tiene de 0 a 1 año, el 13% tiene 2 años y el 19 % restante tienen de 3 a 5 años de antigüedad. Los datos proporcionados permiten conocer el contexto del sector social, y cómo influye en su percepción de los apoyos gubernamentales, que a continuación se analizan.

Fuente: Elaboración propia

De las personas encuestadas se aprecia que el 69% de las personas encuestadas no ha recibido ningún apoyo gubernamental, mientras que el 31% si ha recibido alguno. En la gráfica 4, se observa que el 34%de las personas tienen la percepción de que un apoyo gubernamental es satisfacer una necesidad, el 26% piensa que es un cumplimiento de promesa, el 24% opina que es un incentivo mientras que para el 16$ restante es dinero. Las personas encuestadas que han recibido un apoyo gubernamental se obtuvo que el 18% es del área de salud, 25% alimentación, el 40% en el área escolar, 4% empresarial y otro con el 13% recibiendo un apoyo en el área agrícola.

Fuente: Elaboración propia

Los siguientes apoyos gubernamentales que más identifican las personas encuestadas son: Liconsa 31%, Prospera 22%, comedores 17%, Estancias infantiles 11%, el 19% restante con los programas de desarrollo de zonas prioritarias de empleo temporal, becas escolares, seguro popular, entre otros apoyos gubernamentales (Ver gráfica 5).

Fuente: Elaboración propia

Se puede ver que la mayoría de personas requiere un apoyo en el sector escolar 33%, posteriormente en el área productiva 23%, salud 23% y alimentación 17%, además de requerir un apoyo en el área laboral, de empleo, el 1% no requiere ningún tipo de apoyo

Se destaca que el 35% de las personas opina que el apoyo que recibe es moderadamente suficiente, el 29% cree que el apoyo que recibe nunca es suficiente, el 16% opina que casi nunca es suficiente, el 16% cree que casi siempre es suficiente y el 4% restante opina que

siempre es suficiente. Además el 34% de personas reciben algún tipo de apoyo gubernamental una vez al mes, el 25% una vez al año, el 4% una vez a la semana, mientras que el 37% solo han recibido una sola vez un apoyo gubernamental.

En la gráfica 6 se observa que las personas mayoritariamente requieren apoyo en el área de financiamiento 46% y capacitación 26%, el resto de las personas encuestadas requiere de apoyo para la incorporación al SAT y otros representando el 28%.

En cuanto difusión el 30 % de personas se enteraron de algún apoyo gubernamental por medio de la televisión, el 20 % por medio de eventos políticos, el 14% por medio del delegado de la comunidad, el 12% por medio de eventos gubernamentales, el 7% por medio del periódico y el 17% restante por medio de una convocatoria, internet o bien conocidos o vecinos. El 38% de las personas piensan que los apoyos que reciben son moderadamente útiles, el 21% creen que nunca son útiles, el 16% opinan que casi nunca, el 14% que casi siempre son útiles, mientras que el 11% opinan que siempre son útiles los apoyos que reciben

En la gráfica 7 se puede observar que el 36% de las personas piensan que la competitividad es capacidad, el 32% opinan que es una especialización el 20% creen que es una habilidad, el 10% no saben qué es competitividad y el 2% restante piensa que es otra cosa. Se aprecia que mayormente las personas se consideran siempre competitivas 43%, un porcentaje menor se considera competitivo casi siempre 27%, bien moderadamente 24%, una minoría (6%) nunca o casi nunca se considera competitivo

Se puede apreciar que en igualdad de porcentaje las personas se consideran moderadamente competitivos y nunca se consideran competitivos con el 27% en relación a otras empresas de la misma actividad económica, unas minorías se considera siempre competitivos (12%) y casi siempre con el 14% en relación a otras empresas de la misma actividad económica

En cuanto a la contribución de la competitividad de la empresa se afirman que el 38% de las personas considera que la educación puede contribuir a la competitividad de la empresa, el 25% cree que el factor salud, el 24% piensa que la capacitación, el 10% opina que la familia y el 3% restante piensa que la nutrición.

En la gráfica 8 se puede observar que la mayoría de personas opina que los apoyos que pueden contribuir a su competitividad son educación, capacitación y salud, una minoría piensa que los que tipos de apoyos que pueden contribuir son viáticos y ninguno.

La mayoría de las personas piensa que la educación, salud y capacitación podría contribuir a su competitividad, mientras que una minoría opina que un apoyo del tipo nutrición, familia, económico o inversión podría contribuir a su competitividad

Conclusiones

El sector social tiene un soporte legal para impulsar su competitividad a partir de los apoyos gubernamentales que enseguida se menciona. El Gobierno y el sector social deben elaborar visiones para el desarrollo regional, preparen decisiones estratégicas básicas y posibiliten una condición política de programas de reestructuración económica como los que se han presentado anteriormente, fundamentándose en la LESS.

El sector social demanda más apoyo gubernamental para incentivar su competitividad, dada la desigualdad que existe para incorporarse eficientemente en las actividades productivas de su región, en este caso Toluca. La competitividad para este estudio se considera meso al retomar las políticas del Gobierno que la fomenten e incentiven para la aportación a la economía local, que puede realizar los integrantes del sector social.

El objetivo se cumplió al dar a conocer la percepción del sector social para incentivar la competitividad, en la cual tanto hombres como mujeres tienen la misma oportunidad de obtener los apoyos gubernamentales que lo consideran como dinero y un estímulo. Además la competitividad la visualizan como una capacidad y habilidad principalmente, como unidades económicas solicitan más apoyo en financiamiento, aunque los apoyos más difundidos son Prospera y Liconsa principalmente. Esta investigación esta en proceso y como sugerencia al Gobierno es el seguimiento que debe realizar a los apoyos gubernamentales y el impacto real que tienen al sector objetivo.

Referencias bibliográficas

· Bateman, T. et Snell, S. (2005). Administración. Un Nuevo panorama competitive. 6ª ed. México: Mc Graw Hill.

· Carpi, J. (1997). *La Economía Social en un mundo en transformación*. España: CIRIEC – España.

· Chaves, R. (1999). *La economía social como enfoque metodológico, como objeto de estudio y como disciplina científica.* Universitat de València. Revista de Economía Pública y Cooperativa, num 33 diciembre 1999, pp 115-139. España: CIRIEC-España

· Chaves, R. et Monzon J. (2000). *Economía social y sector no lucrativo: actualidad científica y perspectivas*. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, nº 37, abril 2001, pp. 7-33. Disponible en: www.ciriec.es www.uv.es/reciriec Consultado el 20 de diciembre 2014.

· Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado de México. (2016). [en línea]. México. Disponible en: copladem.edomex.gob.mx/regiones_y_municipios. [26 de enero de 2016].

· Coraggio, J. (2002). *La economía social como vía para otro desarrollo social. Documento de lanzamiento del debate sobre "Distintas propuestas de Economía Social". Urbared, Red de Políticas Sociales.* Argentina: Universidad Nacional de General Sarmiento.

· Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado de México. (2016). [en línea]. México. Disponible en: copladem.edomex.gob.mx/regiones_y_municipios. [26 de enero de 2016].

· Definición de sector social (2016) [en línea]. México. Disponible en: http://www.definicion.org/sector-social [13 de junio de 2016].

· Defourny et al. (1997). *Inserción y nueva economía social.* España: CIRIEC – España. Valencia_ IUDESCOOP.

· Fernández, D. (2013). *La economía social: el acento latinoamericano, en "Miradas sobre la economía social y solidaria en México".* México: Universidad Iberoamericana: Puebla.

· Hernandez, S. (2006). Introducción a la Administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia. 4ª edición. México: Mc Graw Hill.

· Instituto Nacional de la Economía Social. 2015. [en línea]. México. Disponible en: http://www3.inegi.org.mx. Fecha de consulta 18 de marzo de 2016.

· Organización Internacional del Trabajo (OIT). *Conferencia regional de la OIT sobre Economía Social*. Nueva York. Octubre 2009. Estados Unidos: OIT

· Plan Nacional de Desarrollo (PND 2013-2018). [En línea]. México. Disponible en: http://pnd.gob.mx/wp-content/uploads/2013/05/PND.pdf Fecha de consulta: 10 de marzo de 2016.

· Sánchez, M. et al (2013). *Economía social. Conceptos y prácticas como alternativa de desarrollo socioeconómico en México. Programas Educativos de Desarrollo de Negocios y Gestión Empresarial e Ingeniería Financiera y Fiscal.* México: Universidad Tecnológica de Tula Tepeji.

· Scharpf, F. (19979 *Games real actors play. Actor-Centered Programmed.* París: OCDE.

· Secretaria de Desarrollo Social (SEDESOL). [En línea]. México. Disponible en: http://www.gob.mx/sedesol/que-hacemos Fecha de consulta: 9 de febrero de 2016.

· Secretaria de Desarrollo Social (SEDESOL). [En línea]. México. Disponible en: http://www.sedesol.gob.mx/es/SEDESOL/Padron_de_beneficiarios Fecha de consulta: 9 de febrero de 2016.

SOCIEDADE DO CONHECIMENTO, CIDADES EMPRENDEDORES E COMPETIVIVIDADE LOCAL.

Autor(es): Uranilson Barbosa de Carvalho.
Economista com Mestrado em Economia pela Universidade Federal de Pernambuco – UFPE.
Coordenador Geral Administrativo da Faculdade Frassinetti do Recife – FAFIRE
E-mail: uranilson@fafire.br
Autor(es): Maria das Graças Soares da Costa.
Licenciada em Letras com Mestrado em Administração pela Universidade Federal de Pernambuco – UFPE.
Diretora Geral da Faculdade Frassinetti do Recife – FAFIRE
E-mail: mdasgracas@fafire.br
Autor(es): Moisés Benigno da Silva.
Analista de Sistemas com Mestrado em Ciências da Computação pela Universidade Federal de Pernambuco – UFPE.
Procurador Institucional da Faculdade Frassinetti do Recife – FAFIRE
E-mail: moises@fafire.br

RESUMO:
O novo paradigma da Sociedade do Conhecimento vem respaldar uma série de inovações peculiares, como a tecnologia da informação, a tecnologia digital e a microeletrônica. Tudo isso impacta nos ditames das organizações com a proliferação de conteúdos como os da computadorização, sistematização e flexibilização, interligação em rede, *just in time*, inteligência competitiva, entre outros, além do surgimento das novas regras trabalhistas e da desregulamentação estatal, com exigência de uma maior eficiência da gestão pública, visando à integração competitiva no mercado global, com papel dos Governos menos "gerencialistas" e mais direcionada à multiplicação dos novos meios de desenvolvimento econômico.

Direcionamos assim para a premissa do "empreendedorismo coletivo", sendo necessária a "*busca de uma maior eficiência na gestão urbana, visando a integração competitiva no mercado global*" (MOURA, 1997, p. 42). Há uma mudança verificada, principalmente a partir da década de 80, notadamente, na Europa e nos Estados Unidos da participação dos governos locais, com atuação menos intervencionista e mais multiplicadora dos novos meios de desenvolvimento econômico. Neste aspecto, havia uma simetria vantajosa entre os países de capitalismo avançado e as cidades empreendedoras.

A superação de uma ação pública local, voltada simplesmente à provisão de serviços e regulação do uso e ocupação do solo, para uma perspectiva empreendedora das cidades, conduz à adoção de políticas estratégicas como ações na melhoria da qualidade de vida. Nesse caso, destacam-se os movimentos culturais e a área de entretenimento, os recursos de base e de infraestrutura e o controle e comando de altas finanças.

O marketing urbano torna-se outra ferramenta essencial para vender uma imagem positiva da cidade, atraindo para si investimentos nacionais e estrangeiros. Entretanto, Harvey (1996, p. 60) afirma que "*Na verdade, a venda da cidade como um espaço para atividades depende muito da criação de um imaginário urbano atraente*". No sentido literal da frase, "*criação de um imaginário urbano atraente*" é estabelecer uma rede de informações eficientes de constantes vínculos institucionais das características que se destacam na cidade, capazes de potencializar os investimentos.

O novo perfil de gestão pública deve estar em alinhado com os aspectos básicos do empreendedorismo, nos quais prevalece a ênfase no desenvolvimento econômico, numa perspectiva de integração competitiva; um governo que assume mais um papel de articulador/catalizador de forças; a formação de consensos em torno de projetos estratégicos; a construção de parcerias e redes de ação pública; o desenvolvimento de um expressivo marketing urbano, visando a formação interna e externa da cidade; a utilização de práticas de organização e gerenciamento empresarias que são elementos que caracterizam um movimento que aparece como renovador da gestão pública local, na atualidade. (MOURA, 1997)

Em síntese, as variáveis para mensurar os aspectos de atração dos investimentos para as cidades no competitivo mercado global não serão apresentadas espontaneamente, a inserção neste sistema dependerá muito mais da postura de gestão pública das cidades, inserindo-as

no novo paradigma da Sociedade do Conhecimento e tornando-as atraentes às iniciativas empreendedoras.

PALAVRAS CHAVES:
Empreendedorismo, Sociedade do Conhecimento, Desenvolvimento Local, Gestão Pública e Competitividade.

SUMMARY:
The new paradigm of the knowledge society comes back a number of unique innovations, such as information technology, digital technology and microelectronics. All of this impacts us dictates of organizations with the proliferation of content such as computerisation, systematization and flexibility, network interconnection, *just in time,* competitive intelligence, among others, in addition to the emergence of new labor rules and state deregulation, requiring a greater efficiency of public administration, aimed at integrating competitive in the global market, with role of Governments less "gerencialistas" and more directed to the multiplication of new means of economic development.
We direct to the premise of "collective entrepreneurship", requiring the "*pursuit of greater efficiency in urban management, aiming at integrating competitive in the global market*" (Moura, 1997, p.42). There is a change, especially since the 80, notably in Europe and the United States of the participation of local governments, with less "gerencialista" and more multiplier of new means of economic development. In this regard, there was a symmetry advantageous between countries of advanced capitalism and entrepreneurial cities.
The overcoming of local public action, addressed simply to the provision of services and regulation of the use and occupation of the soil, to an entrepreneurial perspective of cities, leading to the adoption of strategic policies as actions in improving the quality of life. In this case, the cultural movements and the entertainment area, basic resources and infrastructure and the control and command of high finance.
Urban marketing becomes another tool essential to sell a positive image of the city, attracting national and foreign investments for you. "*In fact, the sale of the city as a space for activities depends largely on the creation of an attractive urban imagery*" (Harvey, 1996, p.60).

In the literal sense of the phrase, "*creating an attractive urban imagery*" is to establish an efficient information network of constant institutional links of the features that stand out in the city, able to enhance investments.

The new profile of public administration should be in symmetry with the basics of entrepreneurship, in which prevails the emphasis on economic development, with a view to competitive integration; a Government which assumes another role of articulator/catalyst of forces; the consensus-building around strategic projects; building partnerships and networks of public action; the development of a significant urban marketing, aimed at internal and external training of the city; the use of business organization and management practices that are elements that characterize a movement that appears as local public management renewal, at the present time. (Moura, 1997)

In summary, the variables to measure aspects of attraction of investments to the cities in the competitive global market will not be presented spontaneously, the insertion in this system will depend on much more of public management of cities, by inserting them into the new paradigm of the knowledge society and making them attractive entrepreneurial initiatives.

KEY WORDS:
Entrepreneurship, knowledge society, Local development, public management and Competitiveness.

Introdução

As sociedades modernas vivenciam um período de intensas mudanças através da inovação e utilização de tecnologias, elementos fundamentais para o alcance de índices superiores de desempenho e competitividade. Essas mudanças acontecem desde tempos imemoriais. Ao longo dos tempos, as organizações humanas passaram por quatro etapas bem definidas: (1) era da agricultura; (2) era do artesanato; (3) era da industrialização e a (4) era da informação (CHIAVENATO, 2003).

As mudanças sofrem influências de fatores externos (política, economia, aspectos sociais, culturais e legais) e internos (políticas gerenciais, métodos e processos de operação, novos produtos e serviços) (PRAHALAD, 2001; HELLER, 1999). Essas mudanças podem ser bem

ou mal conduzidas, dependendo diretamente da estratégia escolhida e de preceitos envolvidos no processo (WOOD JR., 2004; BEER, 2003; DUCK, 1999; KOTTER, 1997).

O **objetivo principal** do nosso trabalho é apresentar as características de uma sociedade cujo modelo econômico está centrado nas profundas mudanças e desafios erguidos a partir das inovações ocorridas com a Tecnologia da Informação.

Esse novo paradigma Tecnológico e Econômico exige dos indivíduos e, especialmente, das Cidades, adequação a um novo modelo de gestão menos intervencionista e com foco no empreendedorismo, através de um comportamento indutor do desenvolvimento de pesquisa, incentivo e difusão tecnológica.

Para atingir tal objetivo, o trabalho é dividido em três etapas. A primeira é apresentar os novos ditames da chamada Sociedade do Conhecimento, traz à luz as principais características desse modelo *tecnoeconômico*. A segunda aborda a temática referente ao Empreendedorismo, apresenta o conceito deste tema e realiza uma ponte entre a necessidade do novo perfil profissional inovador com a Sociedade do Conhecimento.

E, finalmente, na terceira e última etapa, mostra-se a importância da gestão urbana menos intervencionista que assume mais um papel de multiplicadora dos novos meios de desenvolvimento econômico para promover a integração das cidades no competitivo mercado global.

Metodologia

De acordo com Minayo (1996, p. 22) a metodologia "[...] inclui as concepções teóricas de abordagem e o conjunto de técnicas que possibilitam a apreensão da realidade". Nesse sentido, para a elaboração deste trabalho, seguimos as orientações conforme adaptação das Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas para Trabalhos Acadêmicos (ABNT).

A pesquisa realizada foi essencialmente qualitativa, que fica enquadrada no tipo de pesquisa acadêmica e de base teórica, com uso de artigos e livros para permitir a construção de uma sólida fundamentação teórica com o desígnio em esclarecer um problema estudado.

Lançando um olhar sobre a Sociedade do Conhecimento

Em um breve passeio pela história, poderíamos fixar-nos na Inglaterra entre a segunda metade do século XVIII; com um olhar mais atento, observaríamos a etapa em que o capital penetra na produção em escala suficiente para justificar a eclosão de um novo sistema: o

capitalismo. E, como podemos observar, a Revolução Industrial estimulou a urbanização, fomentando grandes cidades e propiciou a produção de bens em larga escala.

A "*estandardização*" e a divisão do trabalho deu o suporte necessário ao êxito da lógica capitalista, com a padronização da produção, através da condição de confeccionar o mesmo modelo em série e da especialização da mão de obra em determinadas tarefas, na qual cada trabalhador executava apenas uma parte do trabalho total. Esse modo de produção conferiu um extraordinário ganho de produtividade.

Nesse sentido, a riqueza de um país encontrava-se na produção dos bens, pois o capital estabelecia o lucro do capitalista. Entretanto, retornando aos dias atuais, percebemos claramente a definitiva união entre ciência e tecnologia, estabelecendo uma vertente dinâmica de produção de bens e serviços incorporados a alta tecnologia e com elevado valor agregado. Essas características mudaram substancialmente o nosso século, com impactos inexoráveis nas relações econômicas e sociais, impondo ao homem contemporâneo um grande desafio estabelecido pela chamada Revolução Digital.

Como podemos observar, apresentam-se como setores dinâmicos: o da informática (supercomputadores, microcomputadores, PCs, *softwares*) cada vez menores e mais potentes; telecomunicações (comunicação ótica, redes de cabos, satélites, equipamentos de telecomunicações, entre outros); semicondutores (circuitos integrados); megaeletrônica (robôs industriais e comandos digitais) e a biotecnologia. Entre as mais novas fronteiras de pesquisas, inclui, entre outros, o estudo do DNA; a fusão de células; os novos materiais (como cerâmicas finas, metais amorfos, plásticos para moldar); e as novas fontes enérgicas, entre elas, especialmente a energia eólica e a solar. (ESPINDOLA, 2004). É importante destacar também a nanotecnologia que vem viabilizando inovações que contribuem significativamente para a resolução de diversos problemas, sobretudo na área da saúde, segurança e do meio ambiente.

Além disso, faz-se mister observar que, o inevitável desenvolvimento do mundo das altas tecnologias produz uma série de efeitos na sociedade. As relações trabalhistas sofrem fortes impactos. As necessidades multifacetadas de decisões requerem um elevado poder de discernimento das equipes de trabalho (PASSOS, 2004).

Desse modo, a capacidade de discernir torna-se central no contexto dos avanços tecnológicos nas comunicações, a informação circula o mundo numa velocidade sem correlação histórica,

as decisões tornam-se tão rápidas quanto os satélites e cabos transoceânicos possam possibilitar.

Os conceitos de espaço e tempo sofrem profundos impactos, as distâncias são eliminadas através da virtualidade onde não há limites [8] nas comunicações entre os demais habitantes dos continentes africanos, asiáticos, europeus, americanos podem acessar simultaneamente assuntos diversos, desde os mais importantes e de alta relevância aos supérfluos.

Entretanto existe um *gap* entre a informação e o conhecimento. Ter acesso à informação não significará sua consequente utilização em proveito próprio e da sociedade. O conhecimento não pode prescindir da qualidade na formação intelectual. Nesse sentido, a qualificação não se restringe aos recursos humanos das organizações. Transcende o ponto de alcançarmos o conceito mais amplo de cidadania. Ser cidadão representará ter condições básicas de acesso à informação e a subsequente capacidade de transformá-la em conhecimento. É importante ressaltar os dois tipos de conhecimento: o tácito e o explícito, onde se faz necessário o uso de estratégias para sua sistematização e gestão. (TAKEUCHI, 2008).

Podemos, então, ressaltar três aspectos fundamentais: a) a questão da infraestrutura informacional; b) um corpo de técnicos e cientistas para responder às novas demandas; c) um modelo educacional capacitado e comprometido com a formação de empreendedores.

Se no apogeu do regime "*fordista*", entendia-se, como infraestrutura para alavancar o progresso de uma nação, a construção de autoestradas e aeroportos, sendo o transporte de suma importância para a determinação de um saudável sistema produtivo, na Sociedade do Conhecimento, imposta pela Tecnologia da Informação, fazem-se necessários como pré-requisitos: estruturar o desenvolvimento em infovias, redes de (tele)comunicação, sistemas e *softwares*, o que viabiliza os investimentos para a área de comunicação; as interligações em rede; equipamentos eletrônicos e robóticas e os teleserviços (LASTRES E FERRAZ, 2004); além de uma gama de serviços e conteúdos em diversas áreas, tais como: "*cultura, lazer, educação e ensino à distância, saúde e telemedicina e consumo geral, entre tantas outras (atuais e potenciais).* (ALBAGLI, 2004, p.302).

Entretanto, observa-se um hiato na infraestrutura informacional entre os países desenvolvidos e os em vias de desenvolvimento. Como possível solução, uma atenção especial a um aspecto que será abordado neste artigo, à capacidade de desenvolvimento das Cidades Empreendedoras como forma de geração, capacitação e atração de investimentos.

Neste ponto, iremos verificar à inevitável discussão do papel do Estado para possibilitar os pré-requisitos necessários para minimizar a distância e o atraso existentes.

Na nossa concepção, é fundamental, dentro de uma concepção de Estado Moderno, o entendimento do processo ocorrido nos países de economia avançada, onde se propagou um processo de desregulamentação das telecomunicações. Porém, não podemos negar a importância dos governos, mesmo nessas nações, na constituição direta da estrutura informacional, particularmente no que tange à regulamentação e, mesmo, como consumidores dessa infraestrutura (ALBAGLI, 2004).

Destarte, há uma lamentável confusão entre as nações ditas periféricas quanto à questão da participação do Estado nas ordens econômicas e social. Portanto, ao conduzirmos o sentido da importância da participação da gestão pública no processo, estamos, para ser mais precisos, deslocando nossa ênfase para um paradigma de abandono do interesse gerencial, concentrando-nos na perspectiva de "facilitador" do desenvolvimento em pesquisa, incentivo e difusão tecnológica.

Para o adequado funcionamento de uma sociedade lastreada nos moldes da Tecnologia da Informação, faz-se necessário uma formação de equipes de técnicos e cientistas com capacidade de alimentar o desenvolvimento da criação e produção de *hardware* e *software*, como também da sua manutenção. Neste sentido a universidade, através de projetos de P&D[9], tem um papel preponderante, cujo propósito torna-se transpor a inovação (desenvolvida dentro da academia) e coloca-la à disposição da sociedade.

E, finalmente, na perspectiva do usuário, perfaz uma análise mais complexa, pois, em nosso trabalho, consideramos como usuários os indivíduos que estarão preparados e, consequentemente, inseridos na Sociedade do Conhecimento, em condições de acessar a informação e sua utilização na vida pessoal e profissional.

Nesse contexto, apontamos para a necessidade de uma emergente transformação na política educacional dos países ascendentes, congruentes com a desafiadora realidade da conjugação entre ciência e tecnologia. Para tanto, é necessária a formação de pessoas com capacidade de apre(e)ender continuamente, tornando-se cônscias de que, na "Revolução Tecnológica", mais importante não é só ter um diploma, mas ter a capacidade de aprender a aprender.

Formação de Empreendedores para a Sociedade do Conhecimento

A origem da palavra empreendedorismo, vem do termo francês *entrepreneur*, adaptado ao português. Estudo por diversos pensadores e pesquisadores, desde Cantillon (1755), passando por Schumpeter (1934), até os contemporâneos Drucker (1979), Pinchot (1985), Filion (1986), Dolabela (1986), Leite (2000) entre outros, o empreendedorismo revela-se um vasto campo para pesquisa.

Apesar de ser um tema aparentemente novo, o assunto já foi abordado pelo economista austríaco Joseph Alois Schumpeter (1883 – 1950), considerado o precursor da teoria do desenvolvimento capitalista. Schumpeter defendia a lógica dos ciclos econômicos, assegurando que para a recuperação dos períodos de recessão seriam responsáveis, principalmente, as inovações tecnológicas introduzidas por empreendedores. Para ele, sem empresários de visão vanguardista com suas propostas inovadoras, a economia manter-se-ia estática.

Ao tratar das inovações tecnológicas, Schumpeter afirma que, existem alguns fatores fundamentais, entre eles: (1) a fabricação de um novo bem; (2) a introdução de um novo método de produção; (3) a abertura de um novo mercado; (4) a conquista de uma nova fonte de matérias-primas, nessa realidade, favorecem as "ocasiões de investimentos", variável imprescindível ao crescimento econômico (SCHUMPETER, 1997).

Portanto, para Schumpeter (1996), a inovação é o alicerce do desenvolvimento econômico, pois "*o desenvolvimento consiste primeiramente em empregar recursos diferentes de uma maneira diferente, em fazer coisas novas com elas, independentemente de que aqueles recursos cresçam ou não (...). Chamamos "empreendedorismo" à realização de combinações novas (...)*" (p. 77, 83).

Para Filion (1991) "*um empreendedor é uma pessoa que imagina, desenvolve e realiza visões.* Nesta direção Dollabela (2014) afirma que, "*a idiossincrasia do empreendedor é perceber oportunidades, transformar sonhos em realidade, considerar que o erro e o fracasso são ocasiões para aprender alguma coisa.*

Numa perspectiva mais ampla, o empreendedorismo abrange diversos ramos de atividades, não se restringindo apenas à concepção de um negócio propriamente dito, mas envolvendo um conjunto de atividades em que a exigência básica é a inovação. Nesse sentido pode-se empreender como funcionário em uma empresa de terceiros, o que se denomina de

intraempreendedorismo ou mesmo executar atividades de ação benemérita, sem fins lucrativos, estabelecendo o empreendedorismo social.

Em qualquer ramo de atuação, pode-se utilizar a criatividade e o poder da inovação. Tal procedimento proporciona a realização e, possivelmente, o sucesso de qualquer empreendimento, grande ou pequeno, pois, a realização pessoal estimula a constante motivação para a busca de novas maneiras de fazer coisas antigas, a considerar a informação como uma matéria prima a ser transformada em conhecimento que possa agregar valores. Além de aprender sempre, mesmo, ou principalmente, nas adversidades, descobrindo outras possibilidades, graças à experiência, torna-se imune a novas e inesperadas intempéries.

Desse modo, à luz dos novos tempos, destacamos os traços fundamentais para preservar o empreendedorismo, estimulando e respeitando essa notável peculiaridade do homem para fazer frente aos aspectos inerentes à nova ordem econômica internacional, fundamentada na Tecnologia da Informação e a desregulamentação dos mercados, que impacta, direta e indiretamente, os diversos atores sociais que integram a Sociedade do Conhecimento.

Para essa nova sociedade, o espírito empreendedor é condição *sine qua non*. E, nesse contexto, as instituições de ensino assumem um papel relevante na difusão da lógica empreendedora e contribuem para indicar os caminhos que conduzem ao processo de codificação das informações. Num sistema educacional sensível aos valores interpessoais, sabe-se que a individualidade, por si, é passível de alcançar êxito dentro do complexo mosaico social.

Estimular a vontade de apre(e)nder continuamente. Este é o lema principal. Não necessitamos de pessoas programadas para multiplicar uma mesma coisa, pois o que queremos são seres que utilizem toda sua energia em criar e recriar, tudo isso em consonância com os valores éticos e de respeito ao meio ambiente.

Pois, se há algo de verdadeiro em nossas vidas, não é a crença fatalista na miséria e na exclusão social, e sim a crescente capacidade inovadora. Arrebentamos a clausura de poucas oportunidades para galgar um mundo de espaços e possibilidades diversificadas. Não é nenhuma utopia nos moldes de alguns eminentes pensadores de séculos passados, como Owen, Saint Simon, Fourier.

Muito pelo contrário, estamos falando em algo bastante pragmático, pedra angular de um projeto educacional condizente com a formação de cidadãos empreendedores, indispensável

para o sucesso de qualquer nova empresa ou para se tornar um exímio intraempreendedor. Algo que condicione a busca pela qualidade de vida transcende os aspectos meramente organizacionais para descortinar possíveis perspectivas de inserção no ambiente social e se integrar facilmente nos mais complexos segmentos da sociedade.

Competitividade e Cidades Empreendedoras

Alimentar o progresso, principalmente dos países em vias de desenvolvimento, é promover uma cadeia resistente de ações multiplicadoras que fomentem a expansão das cidades, fruto da confluência do ativismo dos movimentos sociais e dos governos, possibilitando o desenvolvimento de estratégias competitivas.

Esse modelo parte da premissa do "empreendedorismo coletivo", sendo necessária a " *busca de uma maior eficiência a gestão urbana, visando à integração competitiva no mercado global*" (MOURA; 1997, p. 42). Há uma mudança verificada, principalmente a partir da década de 80. Na Europa e nos Estados Unidos houve uma estratégica mudança da participação dos governos locais, com a atuação menos "gerencialista" e mais multiplicadora dos novos meios de desenvolvimento econômico. Nesse aspecto, analisa Moura (1997), havia uma simetria vantajosa entre os países de capitalismo avançado e as cidades empreendedoras. A superação de uma ação pública local, voltada simplesmente à provisão de serviços e regulação do uso e ocupação do solo, para uma perspectiva empreendedora das cidades, conduz à adoção de políticas estratégicas como ações na melhoria da qualidade de vida. Nesse caso, destacam-se os movimentos culturais e a área de entretenimento; os recursos de base e infraestrutura; e o controle e comando de altas finanças ou processamento de informação. Cita-se, também, o *marketing* urbano como outra ferramenta essencial, já salientada por Harvey (1996).

Barríos e Abarca (2001) destacam de maneira sucinta os pré-requisitos à absorção dos negócios no mercado global: "*para ganhar posições na rede de cidades onde caminham os negócios da economia mundial, já não basta oferecer um grande mercado. É preciso agregar valor e sedução*" (p. 25).

Para Moura (1997), o novo perfil de gestão pública deve estar em simetria com os aspectos básicos do empreendedorismo, nos quais prevalece a ênfase no desenvolvimento econômico, numa perspectiva de integração competitiva; um governo que assume mais um papel de articulador/catalizador de forças; a formação de consensos em torno de projetos estratégicos;

a construção de parcerias e redes de ação pública; o desenvolvimento de um expressivo *marketing* urbano, visando a formação interna e externa da cidade; a utilização de práticas de organização e gerenciamento empresarias que são elementos que caracterizam um movimento que aparece como renovador da gestão pública local, na atualidade.

A *América Economia Intelligence,* departamento de estudos da *Revista América Economia*, utiliza indicadores específicos para estabelecer o *ranking* das melhores cidades latino americanas para fazer negócios; destaca além dos tradicionais critérios, como poder de compra da população, os inovadores, como PIB *per capita* ajustado por custo de vida, violência e o *marketing estratégico*, que mede a imagem da cidade, sendo esse um produto diferenciado para a conquista da vantagem competitiva. Ainda sobre este indicador, que é denominado de Índice de Competitividade Urbana (ICUR), é composto por oito critérios, cada um apresenta um peso, são eles: Marco de Dinamismo Econômico (25%); Marco Social e Político (15%); Poder da Marca (15%); Infraestrutura e Conectividade (10%); Serviços a Empresas (10%); Serviços a Executivos (10%); Capital Humano (10%) e Sustentabilidade e Meio Ambiente (5%)[10].

Essa abordagem para mensurar o empreendedorismo e o nível de competitividade, exigindo das cidades grande responsabilidade do desenvolvimento econômico local, é antagônico à política do *Welfare State* (Estado do Bem Estar Social), que vem apresentando esgotamento frente à incapacidade do Estado em manter em expansão constante as políticas sociais. Na verdade, ainda que empiricamente, o empreendedorismo vem desempenhando papel fundamental na transição do sistema de produção "*fordista*", fortemente dependente dos fatores nacionais e alicerçado na teoria keynesiana[11], para formas de acumulação flexíveis, muito mais abertas geograficamente e com maior autonomia de mercado (HARVEY,1996)[12].

Ainda fazendo referência à aquiescência do modelo "fordista" e a efetiva proteção de um Estado paternalista, Paulani (2004) analisa que a necessidade do Estado interferir no mercado encontrou seu "*habitat natural no Estado do Bem Estar Social, no controle keynesiano da demanda efetiva e na regulamentação fordista, e o capitalismo deslanchou tranquilo por três décadas, crescendo de modo sustentado em todo esse período, já conhecido na literatura como "os anos de ouro"* (p. 119).

Obviamente que as novas variáveis para mensurar os aspectos de atração dos investimentos para as cidades no competitivo mercado global não serão apresentadas espontaneamente. A inserção nesse sistema dependerá muito mais de um modelo educacional que coadune com os novos paradigmas impostos ao cidadão do século XXI.

A competitividade acirrada estabelecida pelo "*globalismo*", a flexibilização da mão de obra, os avanços da conjugação da ciência e tecnologia e a minimização do Estado intervencionista impactam sobremaneira nas relações sociais, forjando o que denominamos de Sociedade do Conhecimento.

Conclusão

O traço fundamental no desenvolvimento no novo paradigma tecnoecnômico da Tecnologia da Informação se espalha por diversificados e complexos processos de conhecimentos, dando origem à chamada Sociedade do Conhecimento. A microeletrônica, as infovias, as redes de (tele) comunicação, a emergência de qualificação para a inteligência competitiva, entre outras, impõem aos atores sociais a crescente valorização da geração de novos conhecimentos, a flexibilização e maior capacidade de controle nos processos de produção, reduzindo ao máximo os erros; além da necessidade do perfil empreendedor dos agentes econômicos e dos gestores públicos.

Esse último item, em especial, observou-se um hiato na chamada infraestrutura informacional entre países desenvolvidos e os em vias de desenvolvimento. Nas regiões periféricas ainda prevalece o papel tradicional do poder público na provisão de serviços e na burocracia da regulação do uso e ocupação do solo. Como alternativa de solução, para reduzir esse *gap*, foi sugerido uma atenção especial para o estímulo das diretrizes de Cidades Empreendedoras e gestores públicos sensibilizados com essa nova dinâmica.

Sendo assim, ocorreu a proposição de uma mudança do perfil da gestão pública das Cidades, redirecionando o papel do gestor público do interesse "gerencial" para uma perspectiva de "*articulador*" e "*catalizador*". Os governos locais devem assumir uma postura que permita a multiplicação dos novos meios de desenvolvimento econômico oriundos, principalmente, do incentivo à capacidade de inovação e atração de investimentos privados nacionais e internacionais.

Bibliografia/Referências

ALBAGLI, Sarita. **Novos espaços de regulação na era da informação**. In: Helena Lastres e Sarita Albagli. Informação e globalização na era do conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

BEER, Mike (org). **Gerenciando mudança e transição**. Rio de Janeiro: Record, 2003.

BERRÍOS, Rodrigo e ABARCA, Felipe. **Ranking de cidades**. Revista América Econômica Dow Jones, n.209, maio de 2001, p. 24,30.

CASSIOLATO, J. E. **A economia do conhecimento e as novas políticas industriais e tecnológicas**. In: Helena Lastres e Sarita Albagli. Informação e globalização na era do conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Os novos paradigmas: como as mudanças estão mexendo com as empresas.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

COCCO, Giusepe. **A nova qualidade do trabalho na era da informação**. Helena Lastres e Sarita Albagli. Informação e globalização na era do conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

DOBB, Maurice. **A evolução do capitalismo**. Rio de Janeiro: Guanabara, 1963.

DOLABELA, Fernando. **O segredo de Luísa**. São Paulo: Cultura, 2012.

DUCK, Jeanie D. **Gerenciando a mudança**: a arte do equilíbrio. In: HARVARD, Business Review: Mudança. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

ESPINDOLA, Haruf Salmen. **Ciência, capitalismo e globalização**. São Paulo: FTD, 1999.

FILION, L. ***Les entrepreneurs parlent. Les Éditions de I'Entrepreneur***. Montreal, 1990.

HARVEY, David. **Do gerenciamento ao empresariamento: a transformação da administração urbana no capitalismo tardio**. Espaço & Debate, n.39, 1996.

HELLER, Robert. **Como gerenciar mudanças**. São Paulo: Publifolha, 1999.

KOTTER, John P. **Oito erros fatais**. In: JULIO, Carlos A; NETO, José S. (orgs). Inovação e mudança. São Paulo: Publifolha, 2001.

KOTTER, John P. **Liderando a mudança: por que fracassam as tentativas de transformação**. In: HARVARD, Business Review: Mudança. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

KOTTER, John P. **Liderando a mudança**. 17 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.

LASTRES, H. Maria e FERRAZ, J. C. **Economia da informação do conhecimento e do aprendizado**. In: Helena Lastres e Sarita Albagli. Informação e globalização na era do conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

LEITE, Emanuel. **O fenômeno do empreendedorismo: criando riquezas**. Recife: Ed. Saraiva, 2014.

LEMOS, Cristina. **Inovação na era do conhecimento**. In: Helena Lastres e Sarita Albagli. Informação e globalização na era do conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

MOURA, Maria S.S. **Cidade empreendedoras, cidades democráticas e de redes públicas: tendências à renovação na gestão local**. Salvador: Núcleo de Pós-graduação em Administração Pública da UFBA, 1997. (tese de doutorado).

PAULANI, Leda. **Neoliberalismo e individualismo**. Economia e Sociedade, Campinas, n.13, p.115,128, dez.1999

PASSOS, Kruger. **Novos modelos de gestão e as informações**. In: Lastres e Ferraz: Informação e globalização na era do conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

PRAHALAD, C.K. **Reexame de competências: como auto-analisar-se para mudar**. In: JULIO, Carlos A; NETO, José S. (orgs). Inovação e mudança. São Paulo: Publifolha, 2001.

PINCHOT, G. **Intrapreneuring**. São Paulo: Harbra, 1999.

SCHUMPETER, Joseph A. **Uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juro e o ciclo econômico**. Coleção Os Economistas. São Paulo: Ática, 1996.

TAKEUCHI, Hirokata. **Gestão do Conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

WOOD JR, Thomaz. **Mudança organizacional**: uma introdução ao tema. In: WOOD JR, Thomaz (org). Mudança organizacional. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

LAS REFORMAS ESTRUCTURALES Y SU IMPACTO EN LA COMPETITIVIDAD DE MÉXICO

Trabajo en proceso de elaboración

Autores:
Mtro. Mauricio Igor Pecina Rivas
igorpecina@hotmail.com
Universidad Autónoma del Estado de México
Unidad Académica Profesional de Cuautitlán Izcalli
Lic. Erika María Pecina Rivas
eripecina25@gmail.com
Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli

Resumen

Las reformas estructurales se crearon con el fin de incrementar la competitividad de México en el mundo. Una forma de medir la competitividad es con el índice del Foro Económico Mundial, la cual es una herramienta que, para su cometido evalúa casi 150 variables, agrupadas en 12 pilares. Se analiza la posición de competitividad de México en los últimos 5 años en las variables que están relacionadas con cada una de las reformas estructurales de México propuestas por el Presidente Peña Nieto.

Summary

Th estructural reforms were created in order to increase the competitiveness of México within the world. A way to measure competitiveness is with the World Economic Forum Index, which is a tool that for its mission evaluates almost 150 variables, grouped into 12 pillars. The competitive position of Mexico is analyzed in the last 5 years in the variables related with each one Mexico's structural reforms proposed by President Peña Nieto.

Palabras clave: Competitividad de México, reformas estructurales, índice global de competitividad.
Key words: Mexico's competitiveness, structural reforms, Global Competitiveness Report

Introducción

Los países en el mundo compiten unos contra otros, algunos lo hacen por atraer inversiones extranjeras y otros por ganar mercados, promoviendo a sus empresas locales. Ambos objetivos los consiguen incrementando la competitividad nacional. Para conseguirlo, en los países se suelen hacer reformas estructurales, las cuales son modificaciones en sus marcos jurídicos que crean un ambiente propicio para que las empresas puedan desarrollarse y crecer. La palabra competitividad viene de competencia, la cual se da en todos los niveles, compiten los países, las regiones, las empresas y las personas. Todos los países del mundo compiten para que mejore el nivel de vida de sus habitantes, para ello hacen reformas estructurales.

En México se han venido haciendo reformas estructurales en los últimos sexenios, sobre todo en el actual con el Presidente Peña Nieto. Aunque tienen poco de haberse promulgado, es necesario comenzar a hacer una evaluación para saber dónde estamos y que se ha conseguido ya en los primeros años de su vigencia. Ese es el propósito de esta investigación, ser el inicio de un estudio longitudinal de largo plazo que dé seguimiento a las variables que muestran la competitividad de México por medio de una herramienta confiable como lo es el Global Competitiveness Report del Foro Económico Mundial.

Metodología

De cada una de las reformas estructurales propuestas por el Presidente Peña Nieto, se examinan las variables del Índice Global de Competitividad del Foro Económico Mundial que se relacionan con cada una de dichas reformas. Se examina la posición que ocupa México a lo largo de los últimos 5 años, tiempo durante el cual las reformas estructurales fueron planteadas y comenzaron su vigencia. Se analiza en qué variables México pasó a ocupar un mejor lugar en el índice, en cuáles perdió posiciones y también aquellas en las que no tuvo cambios significativos. Se identifican las reformas que si han producido una mejora en la competitividad de México y aquellas en las que la situación de competitividad ha empeorado.

Desarrollo

Competitividad

Podemos decir que la competitividad es un término de moda, se usa frecuentemente en los periódicos y los medios de información económica y política para indicar que personas, empresas, industrias, países o hasta regiones del mundo son mejores que otros con los que compiten, de ahí el término, y no es para menos, pues vivimos en un mundo de competencia, las personas buscan posiciones laborales que les permitan obtener mejores ingresos, las empresas compiten por conquistar mercados, incrementar su participación en mercados nacionales y extranjeros, adquirir materias primas, conseguir al mejor personal y con todo ello incrementar sus ganancias, lo mismo pasa con las industrias, las regiones y los países.

El foro económico mundial

El foro económico mundial es una fundación sin fines de lucro cuyo principal objetivo es analizar los problemas más serios que enfrenta el mundo, sobre todo los de índole económica, aunque también se incluyen temas como la salud o el medio ambiente. Cada año sus miembros se reúnen en la ciudad de Davos, Suiza, a esta reunión asisten también economistas, académicos, empresarios, gobernantes, periodistas y en general personas relacionadas con los asuntos globales. Durante cinco días realizan de manera simultánea más de 200 mesas temáticas de trabajo, algunas de las cuales pueden ser vistas o leídas por el canal del foro en YouTube o en alguna otra red social.

El índice de competitividad del foro, The world competitiveness report

Para analizar a fondo la competitividad de los países, el Foro Económico Mundial se vale de su propia herramienta que es el Global Competitiveness Report, el cual es un vasto estudio sobre varias decenas de variables que agrupadas en doce “pilares” asignan una puntuación a ciertos aspectos de competitividad de los países. El promedio de dichas puntuaciones muestra qué países son más competitivos en algún aspecto o en varios de ellos, los llamados pilares de la competitividad.

Los pilares de la competitividad se muestran a continuación:

- Instituciones
- Infraestructura
- Ambiente macroeconómico

- Salud y educación primaria
- Educación superior y entrenamiento
- Eficiencia del mercado de bienes
- Eficiencia del mercado laboral
- Desarrollo de mercados financieros
- Capacidad tecnológica
- Tamaño del mercado
- Sofisticación de los negocios
- Innovación

Las reformas estructurales

Todos los países del mundo están buscando la manera de volverse más competitivos, sobre todo los países emergentes, para conseguirlo recurren a las reformas estructurales. Una reforma estructural es una modificación importante en el marco legal que regula la vida económica, política y social de un país. Su propósito es el de facilitar y dar seguridad jurídica las operaciones de negocios tanto a las empresas nacionales como a las y extranjeras, y también a los ciudadanos que viven en ese país.

Las reformas estructurales propuestas por el Presidente Peña Nieto son las siguientes, junto con el propósito para el que fueron creadas.

- Energética: Busca asegurar el abasto de energéticos (petróleo, electricidad y gas), además de promover la modernización del sector y el uso de nuevas formas de energía, detonando la inversión, el crecimiento económico y la creación de empleos.
- Telecomunicaciones: Procura generar una competencia efectiva en televisión, radio, telefonía e internet, consiguiendo con ello el que los usuarios de telecomunicaciones disfruten de precios más económicos.
- Competencia económica: Promueve la relación entre las empresas para garantizar que se respeten las leyes del mercado, protegiendo también los derechos de los consumidores con precios justos.

· Financiera: Motiva la creación de condiciones para que las empresas y las personas puedan tramitar créditos a un costo más barato.

· Hacendaria: Pretende incrementar y hacer más eficiente la recaudación de impuestos del Estado.

· Laboral: Flexibiliza el mercado de trabajo al mismo tiempo que busca reducir la informalidad del mercado laboral.

· Educativa: De acuerdo al gobierno, promueve el derecho a los estudiantes a una educación básica integral, incluyente y de calidad. Procura que sólo los mejores profesores, por sus méritos, sean los que están frente a un grupo y los que obtengan los mayores beneficios laborales.

· Penal y Amparo: Busca que toda persona sea juzgada en igual calidad de circunstancias en todas las entidades de la república, y también que se presentes casos de abusos de poder por funcionarios públicos.

· Política electoral: Brinda mayor certidumbre a los ejercicios electorales, mejora la coordinación entre los poderes ejecutivo y legislativo, además de promover la participación ciudadana.

· Transparencia: Otorga mayor autonomía al Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI), y procura garantizar una mejor rendición de cuentas por parte de los servidores públicos.

Las reformas emprendidas en México pueden ser evaluadas en su efectividad por varios medios, pero ya que su propósito es incrementar la competitividad del país respecto de otros, se analizan a continuación el comportamiento de ciertas variables del World Competitiveness Report del Foro Económico Mundial, desde el reporte 2011-2012 hasta el de 2015-2016, las cuales están relacionadas y deberían de verse modificadas por el efecto de las reformas estructurales de México. Es claro que la sola aprobación de las reformas no es suficiente para modificar estas variables, existen tres aspectos importantes que hay que considerar, en primer lugar, la implementación de dichas reformas y la promulgación de leyes secundarias que vayan en el mismo sentido y se lleven a cabo, en segundo lugar, muchos más países también están emprendiendo reformas similares y con iguales propósitos de hacerse más atractivos para la atracción de la inversión extranjera, en tercer lugar, es necesario que transcurra algún tiempo para poder evaluarlas completamente y afirmar entonces si han o no tenido éxito. Sin

embargo, a este estudio es una evaluación de sus efectos en la competitividad internacional en sus primeros años de ejecución.

En seguida se presentan cada una de las reformas con los rubros del Global Competitiveness Report que están relacionados y se examina cuál ha sido el lugar que ha ocupado México a lo largo de 5 años, y por último se comenta cuál ha sido el comportamiento de dicha variable. Aunque el número de países analizados ha variado de un reporte a otro, dichas modificaciones no afectan sustantivamente la posición competitiva de México en ellos, las variaciones se deben principalmente a la dinámica de los distintos países para mejorar, permanecer estáticos o disminuir su posición competitiva.

Para las tablas que se muestran a continuación, el dato anual muestra la posición de México en el ranking mundial, por tanto, entre más bajo sea significa que nuestro país es más competitivo, y de manera contraria, un número muy alto implica que el país se encuentra entre los últimos del mundo en la posición competitiva de la variable evaluada.

Reforma Energética.

	2011-2012	**2012-2013**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2015-2016**
2.07 Calidad del suministro eléctrico	83	79	81	80	73

Tabla 1. Variables del Global Competitiveness Report relacionadas con la reforma energética en los reportes de 2011-2012 al de 2015-2016. Posición de México. Creación propia.

Aunque el propósito de la reforma energética es el de asegurar el abasto de energéticos, el índice de competitividad sólo tiene una variable que evalúa la calidad del suministro eléctrico. México ha pasado del lugar 83 en el primer año al 73 en el último, lo que muestra una clara mejora, en los años intermedios se ha ubicado en los lugares 79 a 81, lo que no es un cambio muy representativo, sólo en el último año el cambio fue de 7 posiciones. Posiblemente el cambio en la prestación de servicios en la zona central del país de la Compañía de Luz y Fuerza del Centro a la Comisión Federal de Electricidad tenga alguna influencia, este podría ser el tema de estudio de otra investigación posterior. Ocupar el lugar 73 debe hacer ver que aún hay muchos pendientes por mejorar para alcanzar aun una mejor

posición competitiva. Faltan elementos para poder decir si la reforma energética ha mejorado la posición de México en otras fuentes de energéticos, pues no hay variables en este ranking que la mida.

Reforma en Telecomunicaciones

	2011-2012	**2012-2013**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2015-2016**
2.08 Suscripciones a tel móbiles	72	107	112	11	112
2.09 Número de líneas fijas	96	73	71	69	66
9.04 Uso de internet	79	77	85	79	78
9.05 Suscriptores a banda ancha	52	55	56	60	62
9.06 Transferencia intl de datos	84	90	80	79	85
9.07 Suscriptores de internet movil	nd	82	86	104	74

Tabla 2. Variables del Global Competitiveness Report relacionadas con la reforma en telecomunicaciones en los reportes de 2011-2012 al de 2015-2016. Creación propia.

Para esta reforma se encontraron 6 varriables que deberían de verse afectadas por ella. Los datos aquí muestran una enorme variabilidad, y sólo en dos variables hubo mejora, se trata de la 2.09 sobre el número de líneas fijas, en la que se pasó de la posición 96 a la 66, y la 9.07 sobre el número de usuarios de internet móvil, en la que el primer dato muestra al país en la posición 82, para después caer al 104 y finalmente terminar en el lugar 74. Es notoria la pérdida de competitividad en la variable relacionada con el número de suscriptores a teléfonos móviles al pasar del lugar 72 al 112, lo que representa una pérdida de 40 posiciones. En las demás variables los cambios son mínimos.

Reforma en materia de Competencia Económica

	2011-2012	**2012-2013**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2015-2016**

1.09 Regulaciones gubernamentales	102	97	111	118	123
1.21 Protección a los inversionistas	36	60	41	57	55
6.01 Intensidad de la competencia local	84	75	65	64	59
6.02 Predominio del dominio de mercado	124	113	107	114	103
6.03 Efectividad de políticas antimonopolio	120	115	114	104	67
6.11 Predominio de propiedad extranjera	23	24	34	38	27
6.12 Impacto de las regulaciones en la IED	52	36	46	60	41
11.01 Disponibilidad de proveedores locales	63	42	48	55	50
11.02 Calidad de proveedores locales	53	37	39	46	42
11.03 Nivel de desarrollo de clústeres	41	35	35	45	34
11.04 Naturaleza de la ventaja competitiva	72	70	72	76	79
11.05 Amplitud de la cadena de suministro	40	34	36	41	36
11.06 Sofisticación de los procesos de producción	70	67	71	76	52

Tabla 3. Variables del Global Competitiveness Report relacionadas con la reforma en competencia económica en los reportes de 2011-2012 al de 2015-2016. Creación propia.

Para esta reforma se encontraron 13 variables, en 9 de ellas hubo alguna mejora y sólo en sólo en 4 cayó el nivel de competitividad en el ranking. La mejora más notable se encuentra en la que mide la efectividad de las políticas antimonopolio por el gobierno, pues se pasó de la posición 120 a la 67, teniendo un cambio de 53 posiciones. Es destacable también el cambio en la variable que evalúa la intensidad de la competencia local, pues en ella se pasó de la posición 84 a la 59, modificándose 25 lugares la posición de competitividad. Por el otro lado, la variable que tuvo un comportamiento más negativo fue la de las regulaciones gubernamentales, pues en ella se pasó de la posición 102 a la 123.

Reforma Financiera

	2011-2012	**2012-2013**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2015-2016**
8.01 Disponibilidad de servicios financieros	69	60	61	73	71
8.02 Acceso a servicios financieros	85	66	85	106	105
8.03 Financiamiento por mercados de valores	74	60	65	72	63
8.04 Facilidad del acceso a créditos	92	82	94	107	106
8.07 Regulación de operaciones cambiarias	99	84	51	40	41
8.08 Índice de derechos legales	76	65	65	63	**17**

Tabla 4. Variables del Global Competitiveness Report relacionadas con la reforma financiera en los reportes de 2011-2012 al de 2015-2016. Creación propia.

Seis variables se hallaron relacionadas con la reforma financiera, recuérdese que el propósito principal de esta es promover el acceso al crédito por las personas y empresas en México, por lo que hay dos variables que están principalmente relacionadas con este tema, la de acceso

a servicios financieros, en la que se ha caído 20 posiciones, del lugar 85 al 106; y la de facilidad del acceso al crédito, en la que también se cayó, en este caso 14 posiciones, del lugar 92 al 106. Las otras variables, que sin han tenido un comportamiento positivo, no están tan relacionadas con el acceso al crédito. Puede observarse que la reforma financiera no ha tenido algún indicio de mejora en la posición competitiva de México ante el Foro Económico Mundial.

Reforma Hacendaria

	2011-2012	**2012-2013**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2015-2016**
6.04 Incentivo de los impuestos para la inversión	83	60	87	110	114
6.05 Porcentaje impuestos/ganancias	110	115	119	122	115
6.10 Porcentaje de impuestos a la importación	91	94	93	92	94
7.05 Efecto de los impuestos en el empleo	85	83	102	116	114

Tabla 5. Variables del Global Competitiveness Report relacionadas con la reforma hacendaria en los reportes de 2011-2012 al de 2015-2016. Creación propia.

En este particular aspecto, todos los indicadores de competitividad han mostrado una caída. En la variable que evalúa el incentivo de los impuestos para la inversión, se pasó de la posición 83 a la 114, por lo que el desplazamiento negativo fue de 31 lugares; en la que mide el efecto de los impuestos en el empleo cayó del 85 al 114, es decir 29 lugares. En las otras dos variables la caída fue de 5 y 3 posiciones respectivamente. La reforma hacendaria no ha tenido efectos positivos aun para incrementar la recaudación de impuestos, favorecer la creación y crecimiento de empresas y el aumento en el número de empleos, sería conveniente evaluar estos aspectos y replantear las reformas, pues esta es una de las que más pesan en la generación de empleos en México.

Reforma Laboral

	2011-2012	**2012-2013**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2015-2016**
7.01 Cooperación en las relaciones laborales	63	47	44	45	46
7.02 Facilidad en la determinación del salario	89	79	87	88	63
7.03 Facilidad en la contratación y despido	108	113	113	103	94
7.06 Pago y productividad	84	67	88	87	84
7.10 Mujeres en la fuerza laboral	120	121	123	120	119

Tabla 6. Variables del Global Competitiveness Report relacionadas con la reforma laboral en los reportes de 2011-2012 al de 2015-2016. Creación propia.

De las 5 variables que miden los resultados de esta reforma, tres han mostrado mejoría y dos se han mantenido prácticamente sin cambio. En las tres primeras, la mejora ha sido de 17, 26 y 14 posiciones respectivamente. Una de estas variables llama la atención pues es la que se refiere a la facilidad en la contratación y el despido, viendo estas acciones como un indicador de competitividad, es lo que se suele llamar la "flexibilidad laboral" México ha pasado del lugar 108 al 94, por lo que como puede verse, si se ha flexibilizado la situación contractual en el país, aunque aún es difícil hacerlo. Sería conveniente que se vigile que, al hacer la contratación y el despido más flexibles, no se tome esto como un pretexto para no contratar empleados de manera definitiva.

Llama la atención la variable que se refiere a la participación de las mujeres en la fuerza laboral, pues México se encuentra en la posición 120 y sólo ha alcanzado en el último año en estudio llegar a la 119. Como puede observarse claramente, México se encuentra entre los últimos lugares mundiales en lo que se refiere a la participación de las mujeres en la fuerza laboral. Es necesario que la reforma laboral haga más énfasis en las oportunidades que se les dan a las mujeres para poder trabajar en igualdad de condiciones que los hombres.

	2011-2012	**2012-2013**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2015-2016**
4.09 Calidad de la educación primaria	121	118	124	118	116
4.10 Inscripción en educación primaria	22	29	37	53	50
5.03 Calidad del sistema educativo superior	107	100	119	123	117

Tabla 7. Variables del Global Competitiveness Report relacionadas con la reforma educativa en los reportes de 2011-2012 al de 2015-2016. Creación propia.

De acuerdo a este índice, México ha mejorado su situación en cuanto a la calidad de la educación primaria, al pasar del lugar 121 al 116, aunque como es claro, sigue ocupando los últimos lugares generales en el ranking. El indicador de calidad del sistema educativo superior ha caído en 10 puntos al pasar del lugar 107 al 117, lo que lo coloca entre los más mal evaluados del mundo.

Reforma penal y de amparo

	2011-2012	**2012-2013**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2015-2016**
1.06 Independencia judicial	89	88	90	98	100
1.10 Eficiencia en solución de disputas	101	100	98	99	105
1.13 Costo del terrorismo en los negocios	121	117	110	98	92
1.14 Costo del crimen y violencia en los negocios	134	135	139	135	135

1.15 Crimen organizado	139	139	143	140	136
1.16 Confiabilidad en servicios policiacos	133	134	126	148	127

Tabla 8. Variables del Global Competitiveness Report relacionadas con la reforma en materia penal y de amparo en los reportes de 2011-2012 al de 2015-2016. Creación propia.

De las seis variables que se relacionan con esta reforma, una ha mejorado, dos han tenido un comportamiento negativo, y tres se han mantenido prácticamente sin cambio. De las dos en las que se ha perdido competitividad, se encuentra primeramente la que mide la independencia judicial, pues en ella se ha caído del lugar 89 al 100, es decir, 11 posiciones; por lo que respecta a la eficiencia en la solución de disputas, México pasó del lugar 101 al 105. En este caso en particular llaman la atención más que las variables en las que se ha caído, aquellas en las que no ha habido cambios, pues está por ejemplo la del costo del crimen y la violencia en las organizaciones, en la que México se encuentra en el lugar 135; crimen organizado 136 y confiabilidad en los cuerpos policiacos 127. En todos estos aspectos, en los últimos lugares a nivel mundial. Ello repercute en que muchas empresas deciden no invertir en México, con la consecuencia de los empleos que no se generan en el país.

Reforma política-electoral

	2011-2012	**2012-2013**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2015-2016**
1.04 Confianza en políticos	100	97	105	114	124

Tabla 1. Variables del Global Competitiveness Report relacionadas con la reforma política-electoral en los reportes de 2011-2012 al de 2015-2016. Creación propia.

Solo hay una variable que tiene que ver directamente con el quehacer de los políticos, en la cual la caída en la competitividad es muy notoria. De acuerdo a este índice, la confiabilidad en los políticos ha caído del lugar 100 al 124. Desafortunadamente la pobre confiabilidad en los políticos no es solo algo que se comente en México, sino algo que se sabe en todo el mundo.

Reforma en materia de transparencia

	2011-2012	**2012-2013**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2015-2016**
1.03 Mal uso de fondos públicos	94	88	105	119	125
1.05 Pagos irregulares	91	81	88	99	103
1.07 Favoritismo en decisiones públicas	79	73	86	99	117
1.08 Desperdicio del gasto del gobierno	75	67	81	99	98
1.12 Transparencia en diseño de políticas	70	64	67	75	72

Tabla 1. Variables del Global Competitiveness Report relacionadas con la reforma en materia de transparencia en los reportes de 2011-2012 al de 2015-2016. Creación propia.

Esta ha sido la última reforma en ser aprobada, tal vez por ello tampoco ha habido mejora en ningún aspecto, sino todo lo contrario. En el favoritismo en decisiones públicas, México pasó del lugar 79 al 117, cayendo 38 posiciones. El mal uso de fondos públicos ha llevado a México de la posición 94 a la 125, lo que significa perder 31 lugares. En las variables de desperdicio del gasto del gobierno, pagos irregulares y la transparencia en el diseño de políticas, la caída ha sido de 23, 12 y 2 posiciones respectivamente. No hay una sola variable en la que se haya mejorado o al menos se haya mantenido sin cambios.

Conclusiones

Las reformas estructurales, que fueron hechas para mejorar la competitividad de México no han tenido del todo los resultados deseados. Las reformas que más han mejorado la posición competitiva de México han sido la energética, de competencia económica y la laboral. Las que a pesar de haberse promulgado y puesto en marcha han mostrado retrocesos fuertes en la competitividad de México son la financiera, hacendaria, educativa, penal, electoral y de transparencia. La reforma en materia de telecomunicaciones ha tenido resultados mixtos.

Como se mencionó en el trabajo, es muy pronto para saber si las reformas darán los resultados deseados. La experiencia con los países emergentes ha mostrado que, una vez hechas las reformas, han tenido que pasar de 2 a 3 décadas para que se note un cambio positivo. Esta investigación debe continuarse a lo largo del tiempo para evaluar si las reformas estructurales están funcionando o deben modificarse para cumplir con su cometido.

Referencias bibliográficas

Gobierno de la República (En línea) Reformas en Acción. 2016. (Fecha de consulta 5 de julio de 2016) Disponible en http://reformas.gob.mx

Pecina, M. (En línea) Clusters y competitividad. 2011. Eumed-Universidad de Málaga, España. (Fecha de consulta 5 de julio de 2016).

World Economic Forum (En línea) The Global Competitiveness Report 2011-2012. 2011. (Fecha de consulta 5 de julio de 2016) Disponible en: http://reports.weforum.org/global-competitiveness-report-2011-2012/

World Economic Forum (En línea) The Global Competitiveness Report 2012-2013. 2012. (Fecha de consulta 5 de julio de 2016) Disponible en: http://reports.weforum.org/global-competitiveness-report-2012-2013/

World Economic Forum (En línea) The Global Competitiveness Report 2013-2014. 2013. (Fecha de consulta 5 de julio de 2016) Disponible en: http://reports.weforum.org/global-competitiveness-report-2013-2014/

World Economic Forum (En línea) The Global Competitiveness Report 2014-2015. 2014. (Fecha de consulta 5 de julio de 2016) Disponible en: http://reports.weforum.org/global-competitiveness-report-2014-2015/

World Economic Forum (En línea) The Global Competitiveness Report 2015-2016. 2015. (Fecha de consulta 5 de julio de 2016) Disponible en: http://reports.weforum.org/global-competitiveness-report-2015-2016/

LA POBREZA Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL ESTADO DE MÉXICO

Marco Antonio Piña Sandoval*[13]
Jesús Adrián Marín Blancas**

RESUMEN
En este trabajo se investiga como la pobreza y la inclusión financiera son dos factores correlacionados que explican la concentración económica en el Estado de México. Por un lado, la oferta financiera en la entidad es incompleta, lo cual nos sugiere una falta de educación financiera y a su vez una exclusión social del financiamiento productivo. Por otra parte, lo anterior se convierte en un obstáculo serio al escape de la pobreza regional que se encuentra en el Estado de México.

En el Estado de México, la falta de inversión productiva, es uno de varios obstáculos al crecimiento económico, pero sobre todo es una de las causas de la pobreza que presenta en esta entidad.

Palabras clave: pobreza, banca comercial, crédito productivo, inclusión financiera y crecimiento económico.

ABSTRACT
This paper investigates as poverty and financial inclusion are interrelated factors that explain the economic concentration in the State of Mexico. On the one hand, the financial bid in the entity is incomplete, which suggests a lack of financial education and in turn social exclusion of the production financing. Moreover, the above becomes a serious obstacle to the escape of regional poverty found in the State of Mexico.
In the State of Mexico, the lack of productive investment, is one of several obstacles to economic growth, but mostly it is one of the causes of poverty presented in this entity.
Keywords: poverty, commercial banking, productive credit, financial inclusion and economic growth.

Introducción

La pobreza y la inclusión financiera son temas fundamentales en la teoría económica y en el desarrollo económico de cualquier nación. Promover la actividad financiera a través del crédito productivo, trae importantes expectativas de crecimiento económico para cualquier país, pues representa un elemento fundamental para generar el proceso de ahorro - inversión y producción en una economía. La economía mexiquense ha sido objeto de profundas transformaciones como toda la economía nacional, realizadas estas, con el propósito de incrementar su eficiencia y lograr una mejor posición de la región dentro de la economía mexicana, implícito está el supuesto de que el proceso por el cual atravesó, permitiría que la economía de la región crezca a tasas más elevadas y que la población logre un mayor bienestar.

Sin embargo, los cambios realizados han ignorado la naturaleza de los mercados incompletos y el incremento de la desigualdad, imposibilitando que mecanismos financieros lleguen a los estratos sociales de bajos ingresos y a las pequeñas empresas, induciendo a mayores niveles de pobreza.

El trabajo aborda la relación que existe entre pobreza y una baja actividad financiera o la ausencia de inclusión financiera desde la lógica de los círculos viciosos, rasgos típicos de países en vías de desarrollo, donde la oferta y demanda de uno y otro lado juegan su papel no como determinantes de precios, sino como obstáculos del crecimiento económico.

La distribución del ingreso como una desigualdad

En la teoría económica, podemos encontrar que desde los economistas clásicos, incluido Marx, una de las preocupaciones principales, fue la distribución entre los factores de producción (tierra, trabajo y capital), mientras que la distribución entre los individuos recibió relativamente poca atención. En teoría económica, el problema de la distribución del ingreso consiste en analizar las causas que gobiernan el reparto de producción anual de la economía entre los factores que contribuyen a su creación.

La economía marginalista neoclásica explicó que la desigualdad en el ingreso obedecía a la distinta productividad de los diferentes factores de la producción. La retribución de los factores de la producción es función de su eficiencia y de su costo por un lado, y de su precio y su demanda por el otro. Debido al libre juego de las fuerzas del mercado, los precios de todos los factores productivos serán proporcionarles a su productividad marginal, la cual, en

condiciones de libre competencia, tenderá a alcanzar el nivel de máxima eficiencia económica. Por tanto, una desigual distribución de los ingresos puede censurarse desde el punto de vista moral o social, pero no tiene nada que ver con la eficiencia del sistema económico. Por su parte la teoría keynesiana si hay una relación, vía la propensión al consumo, entre la distribución del ingreso y el nivel de ocupación.

El término desigualdad en el ingreso debe analizarse desde una serie de aspectos como: recursos y necesidades; gustos y elecciones; edad y ciclo de vida; y oportunidades y resultados. Donde de alguna forma influyen sobre la distribución del ingreso. [14]

Las causas que pueden contribuir a explicar la mala asignación del ingreso son varias, en el presente documento abordaremos la pobreza y el limitado acceso de la población del Estado de México a los servicios financieros, como una limitante a la ya agraviada desigualdad económica.

El circulo vicioso de la pobreza

Dentro de las relaciones circulares hallamos las que contrarían la acumulación de capital, tal es el caso general de México y en específico del Estado de México. La dependencia está compuesta por la oferta de capital, la cual se antecede por la capacidad y deseo de ahorrar, y por la demanda de capital y la cual está determinada por los estímulos para invertir.

Analizando el lado de la oferta, está la poca capacidad de ahorro que resulta del bajo nivel del ingreso. Este último, es un simple reflejo de la baja productividad, que a su vez se debe en buena medida a la falta de capital. La falta de capital es el resultado de la poca capacidad de ahorro. [15]

Por el lado de la demanda, el estímulo a invertir puede ser bajo a causa del escaso poder de compra de la población, que a su vez es atribuible a la baja productividad. Sin embargo, el bajo nivel de productividad es resultante de la pequeña cantidad de capital empleada en la producción, que a su vez puede obedecer en parte al pequeño estímulo a invertir. [16] El bajo nivel de ingreso real, que refleja la baja productividad es un punto común a ambos lados (oferta y demanda).

El estímulo a invertir está limitado por el problema de la demanda de capital y por la magnitud del mercado. Esto viene dado porque la pequeña magnitud del mercado de un país puede desalentar y aun impedir la aplicación ventajosa de equipo moderno de capital; aunque el determinante decisivo de la magnitud del mercado es la productividad. La magnitud del

mercado no sólo está determinada, sino de hecho definida, por el volumen de la producción; dada la población, es una variable que depende de la eficiencia productiva de la gente. [17]

El mercado se amplía si los ingresos de la población pudieran aumentar mientras los precios se mantuvieran constantes. A su vez, esto sería posible si mejorara la eficiencia productiva, lo que implica un aumento del ingreso real. La productividad o producción implica un aumento del ingreso real. La productividad o producción por hora hombre depende en gran parte, aunque no del todo, del grado en que se emplea el capital en la producción. Es en gran medida cuestión de emplear maquinaria y otros equipos de producción.

Por lo tanto se puede concluir que la productividad está en función de la intensidad de capital de la producción. Más para cualquier empresario, el uso del capital está limitado desde un principio, por la pequeña magnitud del mercado. Esto es que la ampliación del mercado mediante el alza de la productividad que resultaría de una mayor intensidad de capital en la producción está limitada por la pequeñez inicial del mercado, cerrando el círculo vicioso.

La respuesta de como romper este círculo vicioso de la pobreza viene por el lado del ahorro externo que permita complementar el poco o nulo ahorro interno. Desde la perspectiva de las familias, el ahorro complementario lo aportaría el sistema financiero local, para el caso del Estado de México la banca comercial.

Estructura financiera

Si partimos de la premisa qué el financiamiento productivo es importante para el crecimiento económico, es conveniente analizar el comportamiento de la banca desde su estructura industrial de mercado. Un aspecto importante de la eficiencia de un sistema financiero son las estructuras de mercado con las que éste opera. Por estructuras de mercado se entienden las modalidades de competencia, la concentración e interrelación entre las instituciones financieras y las empresas comerciales así como el grado de especialización que tienen los distintos agentes del sistema. El premio nobel de economía (2014) Jean Tirole señala en su libro “La teoría de la Organización Industrial”, que los mercados oligopólicos son por naturaleza discriminadores de precios, lo cual atenta en contra de las elecciones de los consumidores. [18]

Una buena estructura financiera no puede por sí misma producir el “desarrollo”, pero una mala sí puede entorpecerlo, esto es, cuando los bancos cumplen con su función promotora del crédito productivo contribuyen al desarrollo económico, y en caso contrario se

obstaculiza la marcha de la economía o simplemente no permite crecimiento económico. Por lo tanto, analizar la estructura del sistema financiero, el papel de las organizaciones bancarias en la economía, cuales son los procesos institucionales de financiamiento "adecuados", y qué efectos puede tener el racionamiento del crédito bancario, son interrogantes que ayudaran a una mejor comprensión del problema.

Un aspecto importante de la eficiencia de un sistema financiero son las estructuras de mercado con las que éste opera. Por estructuras de mercado se entienden las modalidades de competencia, la concentración e interrelación entre las instituciones financieras y las empresas comerciales así como el grado de especialización que tienen los distintos agentes del sistema.

¿Por qué? El Estado de México

La región asienta una de las mayores densidades de la población a nivel nacional, sólo superado por el Distrito Federal, unido funcional y territorialmente a éste, presenta un mosaico de contrastes económicos y sociales, donde igual conviven la marginación y la pobreza que las grandes zonas residenciales e industriales. Además, es la zona que mejor representa la problemática nacional de pobreza y exclusión financiera de forma endógena.

En la actualidad el crédito proporcionado por la banca comercial se ha vuelto muy selectivo, escaso y excluyente. Lo anterior puede ser consecuencia por dos motivos: por una parte, puede ser causado por las bajas tasas de ahorro interno que la economía mexicana arroja; por otra parte, se infiere que la alta concentración del sistema bancario no permite una mejor asignación de los recursos en sectores productivos y lo cual los encausa hacia otros sectores rentistas que reducen cada vez más la actividad productiva en la región.

La presencia de la banca comercial en el Estado de México es de un 11% del total nacional, lo cual nos indica la magnitud de la ausencia de servicios financieros. Mayor aún es la concentración si revisamos el número de sucursales bancarias por municipio, donde 7 municipios acaparan el 50% de sucursales bancarias de todo el estado. [19] De los 125 municipios que conforman el Estado de México por lo menos 40 de ellos no cuentan con una sola sucursal bancaria en su entidad. Aunado a la concentración no está de sobra mencionar que la mayoría de estos municipios mantienen una deuda considerable con la banca comercial de acuerdo al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México. [20]

De igual forma, la concentración demográfica en el Estado de México puede explicar la concentración de la oferta bancaria en esta región. Lo anterior rompe con el postulado clásico de que toda oferta crea su propia demanda y por el contrario la demanda es la que propicia la oferta.

Para contribuir al crecimiento de la economía y la reducción de la pobreza se requiere de un sistema financiero competitivo que permita la inclusión de las personas de ingresos bajos de la región.

Inclusión o educación financiera

Para el caso del Estado de México la concentración financiera puede ser un reflejo de la cultura financiera de la sociedad mexiquense. En México como en el Estado de México persiste un bajo nivel de educación financiera, esta situación es aún más grave cuando se refiere a la población de comunidades rurales e indígenas, a pesar de que distintas iniciativas del sector público, privado y social han realizado un esfuerzo considerable en este ámbito. Sin embargo la cobertura de la misma es aún limitada, así como el impacto todavía no es claro. Recordemos las palabras de Cristine Lagarde directora del Fondo Monetario Internacional:

"La inequidad no es sólo una cuestión moral." Es también una cuestión que actúa a favor de la estabilidad macroeconómica. Los países con mayor desigualdad tienen un crecimiento económico más bajo y menos duradero. "La desigualdad asfixia las perspectivas para que se desarrolle el potencial de las personas y que contribuyan a la sociedad. El crecimiento tiene que ser incluyente para que sea más sostenible y para eso las finanzas tienen que ser más incluyentes"

“En el caso de los pobres, el acceso a servicios financieros básicos por canales formales lleva enormes ventajas. Permite a esa población incrementar su inversión en educación y salud, asegurarse contra eventuales siniestros y así evitar caer en una pobreza más profunda.”

“Para las pequeñas empresas, el acceso a servicios financieros puede incrementar la inversión en tecnología, permite que amplíen sus operaciones y madurar a una mayor escala; y cuando llegan a la formalidad se convierten en una buena fuente de ingresos para el Estado a través del pago de impuestos…”[21]

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) define inclusión financiera como: "el acceso y uso de servicios financieros bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población" [22]

Por otra parte, son varios los organismos involucrados en el tema de la inclusión financiera: uno es la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) por medio del subgrupo Red Internacional de Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés); la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés); en México la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNVB) juntos crearon la Encuesta Nacional de Inclusión financiera (ENIF); el Comité de Educación Financiera CEF.

La baja inclusión financiera se atribuye a diferentes factores relacionados con la demanda y con la oferta de servicios financieros. Por el lado de la demanda, bajos niveles de ingreso y la carencia de educación financiera reducen el ahorro e impiden que los clientes potenciales aprecien los beneficios de estos servicios. Es decir, mientras que el ingreso constituye una barrera para el acceso y el uso de estos productos, que son desplazados por otros métodos más atrasados.[23] Del lado de la oferta, la presencia de un sector financiero concentrado en los segmentos de la población con un mayor poder adquisitivo, y que proporciona instrumentos financieros con limitada flexibilidad, conjugado con una mayor cobertura en las zonas urbanas respecto a las rurales, perjudica a la población, en particular la que se concentra en estas últimas.

Si bien es cierto que un mayor número de ciudadanos tiene acceso a una oferta variada de productos y servicios financieros, esto no sirve de mucho si el conocimiento y las competencias necesarias para manejarlos de manera óptima son insuficientes. La educación financiera es lo idóneo para convertir el acceso a los servicios financieros en mejorías a nivel de vida de los mexicanos.

Las decisiones que toman las persona son importantes en la vida, de ahí que la educación financiera desempeña un papel importante, pues les permite comprender de mejor manera las operaciones de diversos productos y servicios bancarios; entonces tomar una decisión desinformada pude encaminar a situaciones nada sanas para la sociedad. Elegir una aseguradora de fondos para el retiro, solicitar un crédito hipotecario o un seguro de vida, son

decisiones que impactan en la vida de las personas. Es ahí donde radica la importancia de tener la información pertinente y las capacidades para interpretar de manera adecuada.

Conclusiones

En la teoría económica existe un consenso sobre lo importancia del crédito en la economía de cualquier país. Para efectos de este trabajo, encontramos que la inclusión financiera puede ser el factor que impulse a las personas de bajos ingresos a salir de dicha situación. Si la oferta financiera se incrementa en la región, incrementa las opciones de mejorar su situación de rezago económico y social.

El rezago social pero sobre todo el rezago económico del Estado de México puede ser explicado desde un análisis multifactorial, en el estudio del trabajo encontramos que la oferta financiera que existe en esta región es de carácter restrictiva para sus habitantes. A lo anterior, recordar que más de 40 municipios no cuentan con una sucursal bancaria.

Las personas de bajos ingresos durante sus vidas ahorran, toman préstamos, y realizan pagos. Sin embargo, se necesitan productos adaptados a sus necesidades y entregados de una manera responsable, para de esta manera proteger a sus familias y mejorar sus vidas, para que estos mismos puedan ser utilizados.

La inclusión financiera permite reducir la pobreza cuando los usuarios tienen un mayor conocimiento de los productos y servicios financieros. Esto es, mayor educación financiera potencia la inclusión financiera y por lo tanto asegura un crecimiento económico sano.

La inclusión financiera vista como una práctica imprudente tanto de las instituciones financieras como de los mismos individuos lleva a la sociedad a resultados ineficientes. Esto es, si se ofrecen créditos a las personas de manera imprudente y sin un debido estudio crediticio de estas, se puede presentar que las personas no puedan restablecer el pago. Lo anterior puede generar una situación ya vivida por la economía mexicana, donde el Estado rescate las prácticas crediticias imprudentes tanto del prestamista como del prestatario. Por lo tanto, la educación financiera resulta aún más importante y precede a la inclusión financiera.

Bibliografía

Atkinson, A.B(1981). *La economía de la Desigualdad*, España: Crítica.

CONDE, Bonfil Carola (2001). ¿Pueden ahorrar los pobres?, México: El Colegio Mexiquense.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2016). Septimo informe de Inclusión financiera, México: CNBV

_____ (2014). Sexto informe de Inclusión financiera, México: CNBV

_____ (2013). Quinto informe de Inclusión financiera, México: CNBV

_____ (2012). Cuarto informe de Inclusión financiera, México: CNBV

_____ (2011). Tercer informe de Inclusión financiera, México: CNBV

_____ (2010). Segundo informe de Inclusión financiera, México: CNBV

_____ (2009). Primer informe de Inclusión financiera, México: CNBV

Duesenberry, James Stemble. (1967). *La Renta, el Ahorro y la Teoría del comportamiento del Consumidor,* Madrid: Alianza.

Garrido, Celso y Peñaloza, Tomás (1996*). Ahorro y Sistema Financiero en México*, México: Grijalvo- Universidad Autonoma Metropolitana- Azcapotzalco.

Green, Jhon H. (1986). *La Teoría del Consumidor*, Madrid: Alianza.

Nurkse, Ragnard (1973). *La Magnitud del Mercado y el Estímulo a la Inversión,* México: Fondo de Cultura Económica.

Raccanello, Kristiano; Herrera Guzmán, Eduardo (2014) "Educación e inclusión financiera" Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México), vol. XLIV, núm. 2, abril-junio, pp. 119-141

Rodrik, Dani (2003). "Growth Strategies", National Bureau of Economic Research, Working paper No. 10050, Cambridge Mass.

Ruíz, Durán Clemente (2002). Microfinanzas: mejores prácticas a nivel nacional e internacional, México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Solís, Leopoldo (1997). *Evolución del sistema financiero mexicano hacia los umbrales del siglo XXI,* México: Siglo XXI editores.

Solorza, Luna Marcia Luz (2008). "Nueva banca en México", México: Universidad Nacional Autónoma de México, Rev. Economía informal, No. 355. Pp 108-120.

MODELO DE AGRONEGOCIO ASOCIATIVO, DESARROLLO LOCAL Y COMPETITIVIDAD EN LA PROVINCIA DE MANABÍ, ECUADOR

Autores:

M.Sc. Sebastiana de Monserratte Ruiz Cedeño. moncitaruiz@gmail.com Universidad Técnica de Manabí. Ecuador.

Ph.D Norberto Pelegrín Entenza. norbepelegrin@gamil.com Universidad Técnica de Manabí. Ecuador.

Ph.D Renier Esquivel García. renieresquivel@yahoo.es Universidad Técnica de Manabí. Ecuador.

RESUMEN

La investigación presenta el modelo de agronegocio asociativo que considera el desarrollo local y busca la competitividad agrícola sostenible, al incorporar las buenas prácticas de gestión, la integración de la cadena de valor y la cadena de suministros, al producir en ciclo cerrado con encadenamientos productivos, el modelo se compone por cuatro procesos principales que interaccionan de forma sinérgica para lograr convertir las entradas en salidas, clasificados en procesos estratégicos, clave y de apoyos. El primer proceso se define para lograr la planificación estratégica con énfasis en el análisis prospectivo. El segundo destaca el rol de la innovación y la gestión del conocimiento para el desarrollo local sostenible, mediante el acompañamiento de la Universidad, tiene como salida la identificación de las competencias requeridas, las necesidades de capacitación y el proyecto de investigación que sostiene al modelo. Dentro de los procesos clave se considera la asociatividad y la producción de alimentos, actividades que requieren del cuarto proceso, clasificado de apoyo, para lograr el suministro, logística y comercialización de la producción, con el objetivo de elevar la competitividad y el posicionamiento en el mercado. Todo ello soportado en la inclusión de la cadena de valor y las consideraciones sobre el lugar de la integración de la cadena de

suministros en el modelo de negocio asociativo en el sector agroalimentario ecuatoriano y la necesidad de transitar hacia las buenas prácticas de gestión y encadenamientos productivos.

Palabras claves: Modelo, Agronegocios, Desarrollo Local, Gestión del conocimiento, Asociatividad.

ABSTRACT

The research presents the model of associative agribusinesses that considers local development and it´s seeks sustainable agricultural competitiveness, incorporating good management practices, integration of the value chain and supply chain, producing closed with production chains cycle, the model consists of four main processes that interact synergistically to achieve convert inputs into outputs, ranked strategic, key and support. The first process is defined to achieve strategic planning with an emphasis on prospective analysis. The second emphasizes the role of innovation and knowledge management for local sustainable development through the support at the University; it is output identifying the required skills, training needs and research project that supports the model. Among the key processes, it is considered associativity and food production, activities that require the fourth process, classified support to achieve the supply, logistics and marketing of production, with the aim of improving competitiveness and positioning market. All it supported the inclusion of the value chain and considerations on the place of the integration of the supply chain in the model of associative business in Ecuador's agri-food sector and the need to move towards good management practices and production chains.

Key words: Model, Agribusiness, Local Development, Knowledge Management, associativity

INTRODUCCIÓN

En las proyecciones de nuevos negocios se ha considerado el desarrollo de planes y estrategias a partir del diseño de planes de negocios. Estos son conceptos que han cambiado con los años, llegando a tomar mayor protagonismo el diseño de modelos de negocios, los

cuales son considerados la herramienta innovadora y sostenible, generadora de valor para el cliente, la sociedad y los inversionistas. Dentro de ello, los modelos de negocio asociativos.

En los últimos años, se ha despertado el interés por el rol que tiene la agricultura en el proceso de desarrollo de los países y el análisis de las causas que han impedido su avance. Una de las grandes soluciones para el desarrollo de la agricultura es la inclusión de todos los actores sociales: campesinos, comerciantes, industriales, sociedad en general y gobierno (ICCA 2010).

De acuerdo a los datos obtenidos en el censo agropecuario realizado en el año 2000, el Ecuador posee 28,356.000 ha de extensión, de los cuales 12,355.831 ha son de dicados a la agricultura. En las últimas tres décadas en Ecuador se ha destinado la mayor cantidad de recursos económicos a la producción de agronegocios para exportación: banano, camarones, flores, palma aceitera, forestales, descuidándose la producción interna de alimentos y provocando el incremento de importación de los mismos (Banco Central del Ecuador).

En ese mismo contexto la Constitución del Ecuador de 2008 demanda expresamente el impulso de la producción, la transformación agroalimentaria y pesquera, la adopción de políticas tributarias y arancelarias que protegen el sector alimentario para evitar el aumento de importaciones, el fortalecimiento de la diversificación e introducción de nuevas tecnologías en la producción agropecuaria y la interacción de programas con redes asociativas especialmente de pequeños productores (Constitución Política del Ecuador 2008; FAO 2013).

El cambio de modelo de desarrollo que involucra una mayor participación del Estado ha generado una serie de normas que indican un cambio en la matriz productiva y un proceso de integración urbano rural (FAO 2013; Ministerio Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad, 2011). Ello ha traído consigo que según el informe global 2012-2013 del Foro Económico Mundial, el Ecuador ocupa la posición número 68 del Índice de Competitividad Global.

La transformación de la matriz productiva convertirá al país en generador y exportador de mayor valor agregado a través del aprovechamiento del conocimiento y el talento humano, con inclusión de nuevos actores sobre la base de una adecuada redistribución y equidad, asegurando de esta manera el Buen Vivir (Ministerio Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad, 2011).

En esa transformación es importante el logro exitoso del desempeño de una empresa en la que influyen diferentes factores que determinan su competitividad. Estos factores o elementos conforman el eje direccional que implica la obtención del éxito para la empresa, independientemente del sector o área donde se desarrolle o pretenda conformar su programa de servicios o ventas. Dentro de estos factores se destacan por su importancia el diseño de un modelo de negocio que contribuya al desarrollo innovador de la empresa.

La búsqueda de soluciones alternativas ha generado la necesidad de crear nuevos modelos de producción que fortalezcan el desarrollo del sector agrícola y combata factores de influencia negativa como los recursos naturales, la crisis social y ambiental, el dilema de la dependencia alimentaria.

A partir las reflexiones teóricas sobre modelos asociativos agroalimentarios cuyo centro es la gestión del conocimiento y su importancia para el desarrollo local endógeno de la provincia de Manabí, Ecuador, se propone un modelo de negocio agroalimentario asociativo para el desarrollo de la producción de alimentos en el territorio.

1. METODOLOGÍA

Se parte del método general Materialista Dialéctico, en correspondencia con sus bases epistemológicas y exigencias metodológicas, se aplicaron con carácter sistémico y holístico los métodos del nivel teórico, empíricos y la estadística descriptiva.

Del nivel teórico, se aplicaron el análisis y la síntesis durante todo el proceso investigativo, estableciendo la relación entre el todo y las partes en su relación dialéctica.

El método inductivo y deductivo estableciendo la relación entre lo particular y lo general y viceversa.

El método histórico lógico, se efectuó el análisis y la valoración del problema que se investiga en su decursar histórico, se han tenido en cuenta diferentes modelos de agronegocios, sus puntos fuertes y débiles. Se enfatizó en los factores clave de éxito que los distinguen.

El método sistémico estructural se utilizó en la concepción, diseño, ejecución y control del modelo, sus fases y etapas desde el enfoque de procesos.

La modelación constituyó uno de los métodos fundamentales y se concreta en la obtención del modelo ideal, este se expresa en su representación gráfica, las fases y etapas que permitieron su intervención en la práctica empresarial a partir

Del nivel empírico fueron utilizados encuestas y entrevistas a diferentes instituciones y organizaciones de la provincia: empleadores y dueños de agronegocios de los diferentes sectores productivos. .

Se aplicó la observación no estructurada en diferentes agronegocios existentes, se prestó especial atención a sus procesos productivos y a la cadena de valor, así como las prácticas de gestión sostenible que aplican.

Se consultaron diferentes documentos metodológicos y jurídicos del país de los diferentes ministerios relacionados con el desarrollo de la matriz productiva.

Métodos estadísticos. Se procesaron los datos obtenidos mediante la estadística descriptiva, el diagrama de Pareto en el análisis de las diferentes concepciones de los modelos de agronegocios. A la vez se utilizaron diferentes datos del instituto Nacional de Estadísticas.

Los resultados de estos métodos, se integraron en el análisis de resultados cualitativos y cuantitativos que se presentan en la investigación.

2. DESARROLLO

Los modelos de negocios asociativos en la producción de alimentos han venido a transformar la gestión empresarial, al ser considerados una herramienta para el despegue del desarrollo de los productores a través de la unión en la solución de problemáticas comunes.

Siguiendo la definición planteada por el autor Alexander Osterwalder (2010), "un modelo de negocio es aquel que describe la base lógica de cómo una empresa crea, entrega y captura valor. Este modelo debe ser innovador, rentable y escalable, con el objetivo de buscar alternativas estratégicas para llevarlo a cabo".

Un mismo producto, servicio o tecnología puede tener varios modelos de negocio, por lo que es trascendental desarrollar aquel que logre la mayor creación de valor. De hecho, un gran número de las empresas definidas como las más innovadoras y creativas del mundo no han comercializado productos o servicios innovadores, sino que han logrado su éxito, con lo que han generado un inmenso valor e incluso han revolucionado sus industrias, basados en modelos de negocio innovadores (Ruiz Massieu, 2011).

A través del análisis con la Microsoft Academic Research se concluye que la cantidad de publicaciones sobre los modelos de negocio es de 355 y solo el 13,52% es en el área de economía y negocio. Según el Gráfico 1 las investigaciones sobre los modelos de negocio con una orientación multidisciplinaria y en las ciencias de la computación representan el 20% de los grupos creados y abarcan el 80% de las publicaciones. Por tanto es necesario contribuir con investigaciones en el grupo de economía y negocios con un enfoque multidisciplinario.

Gráfico 1. Diagrama de Pareto sobre los modelos de negocio. Fuente: elaboración propia.

Un modelo de producción agrícola es aquel que comprende una serie de características bien definidas para su aplicación. Entre ellas diversos factores de gran complejidad para ser viable en cada región o localidad y factores de modelo de producción agrícola como el social, económico, ecológico y cultural que determinan el grado de viabilidad del modelo de producción. (Sasch & Ignacy, 1989) citado en (González, 2012).

Existen diferentes modelos agrícolas los cuales pueden variar en dependencia de la siembra, la fertilización utilizada, el tipo de cosecha, la comercialización utilizada y otros, pero en su concepción básica como modelo todos deben coincidir en su objetivo el cual gira en torno a la producción de bienes con menores costos y máxima calidad para hacer frente a las competencias existentes del mismo sector.

Dentro de ellos se encuentran el modelo de agricultura tradicional (MAT) el cual se caracteriza por el fortalecimiento del trabajo de la tierra, el modelo convencional empresarial (MAE) donde se introduce la mecanización para el trabajo en el campo, el modelo de biotecnología (MB) a partir del cual se logran cambios en el modo de pensar y se busca el incremento de las ganancias con la reducción de los costos, y el modelo de producción orgánica (MPO) con varios sistemas de producción agrícola entre los cuales se encuentran el bienestar social, económico, político, cultural y ecológico.

La comparación entre los modelos anteriores se realiza mediante un método de jerarquización que introduce un mejor análisis entre todos denominado, comparación por pares. Consiste en la comparación de cada modelo con todos los demás. Se comparan de dos en dos, eligiéndose al modelo de más valor relativo de cada par. En la Tabla 1 se refleja el proceso comparativo de cuatro modelos de agronegocios evaluados. La Rj es la frecuencia total de elecciones recibidas. Nótese en la tabla cómo al compararse cada modelo con otro es significado con el

valor 1 quien resulta superior en la comparación; ahí se refleja en orden jerárquico de valor relativo.

Tabla 1. Aplicación a cuatro modelos de agronegocios del método de comparaciones pareadas.

Modelos	**MAT**	**MAE**	**MB**	**MPO**
MAT- MAE		1		
MAT- MB			1	
MAT-MPO				1
MAE- MB		1		
MAE-MPO				1
MB-MPO				1
Rj	0	2	1	3
Jerarquía	4	2	3	1

Los modelos han sido comparados según su contribución a la asociatividad, la competitividad y el desarrollo sostenible local. El modelo de mayor jerarquía es el de producción orgánica.

En la Tabla 2 se comparan además los modelos de acuerdo a las ventajas productivas, sociales, económicas y ambientales.

Tabla 2. Comparación entre modelos.

Modelos	Ventajas Productivas	Ventajas Sociales	Ventajas Económicas	Ventajas Ambientales
Modelo de Agricultura Tradicional	Bajas	Bajas	Bajas	Bajas

Modelo de Agricultura Empresarial	Altas	Bajas	Altas	Bajas
Modelo de Biotecnología	Altas	Bajas	Altas	Bajas
Modelo de Producción Orgánica	Altas	Altas	Altas	Altas

A partir del estudio de los modelos existente está fundamentado el modelo de agronegocio asociativo para el desarrollo de la producción de alimentos en la provincia Manabí, Ecuador.

CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE AGRONEGOCIO ASOCIATIVO PARA EL DESARROLLO LOCAL EN MANABÍ

Las características del modelo son: elevado **rigor técnico**, adecuada **parsimonia** al estructurar un proceso complejo, en una representación factible de aplicar, **flexibilidad y adaptación** a los cambios del entorno empresarial. La definición de las entradas en cada una de las fases minimiza las perturbaciones que afectan la aplicación del modelo y logran **robustez**. Las entradas, actividades y salidas diseñadas interactúan en una secuencia que demuestran su **consistencia lógica**. Aborda una temática actual en correspondencia con las políticas establecidas en el país.

Los elementos que caracterizan el modelo han sido validados a través del método de experto, los cuales evidenciaron un consenso por encima del 60%.

Las premisas para aplicar el modelo son:

1. Las entradas al modelo requieren de información veraz. Cada parte interesada que participa en la aplicación del modelo aporta información precisa y consciente, basada en un trabajo coordinado entre todos los elementos de la cadena de valor.
2. El modelo esta soportado en una alianza fuerte entre los integrantes, apoyado en un proceso de capacitación y en la realización de las actividades que contiene cada proceso.

Las premisas son evaluadas en una escala del uno al cinco a través de una lista de chequeo. El número cinco representa el máximo cumplimiento de cada una. La puntuación otorgada

a cada uno de los ítems se promedia, si ese valor es igual o menor que dos, se realiza un análisis con el objetivo de minimizar el incumplimiento de las premisas para poder comenzar la implementación del modelo.

A partir de los estudios revisados se propone el modelo de agronegocio asociativo que aparece en la Figura 1.

Figura 1. Modelo de agronegocio asociativo. Fuente: elaboración propia

FASE 1. PROYECCIÒN ESTRATEGICA DEL MODELO DE AGRONEGOCIO

La primera fase del modelo de agronegocio asociativo para el desarrollo local en Manabí requiere de la información a nivel macro y micro, de las políticas establecidas en el marco regulatorio para favorecer la producción de alimentos a nivel nacional y local. En ello es necesario conocer las necesidades de las comunidades.

La estrategia de desarrollo de la asociación contiene la definición de la misión, visión, el diagnóstico estratégico, los factores claves de éxito, las áreas de resultados clave, los valores compartidos y deseados, las partes interesadas, las acciones para cumplir los objetivos establecidos y las vías de control. Ello basado en un análisis prospectivo de escenarios.

La adecuada planificación de la proyección estratégica de la asociación incluye el acompañamiento de la Universidad como centro aportador de técnicas para la gestión del conocimiento y la innovación, así como de diversas tecnologías creadas para lograr la asociatividad entre agricultores.

FASE 2. GESTIÒN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÒN PARA EL DESARROLLO LOCAL

En la segunda fase del modelo de agronegocio se introducen las buenas prácticas a través de una adecuada gestión del conocimiento. Ello se materializa mediante el acompañamiento de la Universidad en un trinomio formado por los agricultores y los gobiernos autónomos descentralizados. En ese proceso de integración entre esos tres factores la introducción de la gestión del conocimiento contribuye al mejoramiento de los resultados en la producción. Unido a ello se implementa el sistema de I+D+i unido a la vigilancia tecnología en diversos ámbitos. Todo ello para obtener como salida principal las necesidades de capacitación de los miembros de la alianza, las competencias necesarias para lograr la integración entre los miembros de la cadena de valor y el proyecto de investigación que va a permitir la introducción de la ciencia y la tecnología en el modelo de negocio asociativo.

El diseño del modelo de negocio fomenta la innovación y, por ende, la creación de valor para la empresa, para los clientes y para sus grupos de interés. La definición de un modelo de negocio innovador es crucial: aun cuando el producto o servicio por sí mismo no sea innovador, el modelo y las estrategias puestas en marcha para comercializarlo pueden serlo.
Como plantea el autor Freire, el conocimiento exige una presencia curiosa del sujeto frente al mundo (Freire, 2015).

El sector agrario o campesino lo conforman grupos de personas que demandan conocimientos tecnicistas o procedimientos específicos de industrialización y cambiar sus métodos o modo de pensar y de comprender la realizad a su alrededor debe ser con tacto y manejo asequible para no resultar invasores de su espacio.

De esta forma, con el conocimiento como factor movilizador de los capitales se configuran nuevos paradigmas de intervención para la promoción del desarrollo regional, donde los elementos claves son: la interconexión y la interactividad, la acción colectiva, la escala geográfica reducida, la escala virtual amplia, el constructivismo, la intersubjetividad, el conocimiento y las innovaciones. (Sánchez Zambrano, Escobar Jaramillo, Sánchez Mejía, y Concha Arango, 2013).

La gestión del conocimiento y la innovación resultan estrategias básicas para el desarrollo local, ya que el mismo implica integración entre todas las dimensiones de la sociedad buscando el fortalecimiento de las localidades a través de su economía y potencialidades naturales, respetando las fortalezas de las regiones y su cultura local.

Hablar de desarrollo local es aludir a “ese conjunto de procesos económicos, sociales, culturales, políticos y territoriales a través de los cuales una comunidad, a partir de sus propias potencialidades y de las oportunidades que le brinda el entorno, accede al bienestar, sin exclusiones ni discriminaciones, y garantiza las condiciones para que futuras generaciones también puedan hacerlo. (Carvajal Burbano, 2011).

FASE 3. ASOCIATIVIDAD Y PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS

La fase tres permite la asociatividad como una de las principales características de los agronegocios. El proceso comienza con el estudio de las necesidades de los clientes y la información macro y micro de la economía nacional, internacional y local. En esas entradas se tiene presente la planificación estratégica del agronegocio y el acompañamiento de la universidad en la implementación del sistema de gestión de conocimiento y la innovación.

La asociatividad requiere el estudio inicial de las relaciones de cooperación entre las partes que forman la cadena de valor. De ahí aparecen los acuerdos comerciales, la interacción con los bancos, Cooperativas, ONGs, entre otros.

La salida de ese proceso consiste en el logro de la asociación y la producción de alimentos.

Ello considera cuatro características principales:

· La asociatividad o grupos empresariales asociativos permiten resolver problemas conjuntos manteniendo la autonomía gerencial de las empresas participantes.

· La asociatividad puede adoptar diversas modalidades jurídicas y organizacionales.

· No excluye a ninguna empresa por el tipo de mercado en el cual opera.

· Es exclusiva para pequeñas y medianas empresas (Vinicio Murillo, Salas, & Condo, 2008).

La asociatividad posee grandes ventajas dentro de la cuales se pueden mencionar: acceso a financiamiento, compras conjuntas, inversiones conjuntas, capacitación conjunta y acceso a mercados.

FASE 4. ENCADENAMIENTO PRODUCTIVO BASADO EN LA CADENA DE VALOR

La fase cuatro del modelo de agronegocio asociativo permite desarrollar la cadena de valor como una acción de vital importancia para la asociatividad, mediante el esfuerzo entre diferentes actores, actividades y recursos que permiten cumplir con los requerimientos de los clientes.

En la fase cuatro se prioriza la compra de insumos y el análisis de los integrantes de la cadena de valor. Las actividades principales del proceso incluyen la logística, la definición de variables de coordinación, el estudio y aplicación de la comercialización y la evaluación del impacto de ese proceso. Ello permite como salida, la integración entre los miembros de la cadena, consolida la asociatividad, eleva la competitividad y contribuye al posicionamiento en el mercado.

El encadenamiento productivo basado en la cadena de suministro agroalimentaria del modelo integra redes de organizaciones que trabajan de manera conjunta en diferentes procesos y actividades con el fin de entregar los productos al mercado y satisfacer las demandas de los clientes, cuidando siempre la calidad.

El modelo considera extender su cadena de suministros para incluir a otros proveedores, agentes de proveedores y clientes. Ello permite aplicar con éxito el concepto de integración de la cadena de suministro, obteniendo resultados muy satisfactorios.

COMPETITIVIDAD COMO RESULTADO DE LOS AGRONEGOCIOS ASOCIATIVOS

La productividad de la asociatividad unida a la satisfacción del producto terminado marca la competitividad para el sector productivo. Las organizaciones deben ser capaz de construir una ventaja competitiva sustentable en el tiempo para lo cual deberá trazarse estrategia encaminadas a reducir los costos de producción o a diferenciarse en el mercado por el producto que ofrece

Al hablar de competitividad se debe comenzar por conocer su concepto, el cual según (Vinicio Murillo, Salas, & Condo, 2008) no es más que "la capacidad de las empresas para suministrar bienes y servicios igual o más eficientemente que sus competidores".

Porter (2009) plantea que:

La competitividad de una empresa depende de su capacidad para crear y mantener sistemáticamente sus ventajas competitivas y así alcanzar, guardar y mejorar una posición competitiva dentro del mercado. Para lograr esto, la empresa debe basarse en la capacidad, los recursos, el conocimiento y las cualidades que posea y llevar a cabo mejoras que le permitan obtener resultados superiores a los de los demás se conservarán y perfeccionarán dichas ventajas. (Porter, 2009).

Varios son los factores que inciden de manera directa en el logro de la competitividad de las asociaciones los cuales deben ser tomados en cuenta a nivel internacional y a su vez para el desarrollo de modelos asociativos en el Ecuador, el cual es un país de un amplio sector agroalimentario para el cual sería muy conveniente y ventajoso la puesta en marchas de las nuevas tendencias.

La competitividad para los grupos asociativos se encuentra relacionada con varios factores internos dentro de los cuales se encuentran el liderazgo, las relaciones de confianza, la estrategia de negocios y la madurez del grupo asociativo.

Estos conceptos para las empresas son igualmente aplicables para definir el concepto de competitividad de los grupos asociativos. Al crearse los grupos asociativos poseen la ventaja

de ser más fuertes lo que los convierte como grupo, en un potencial competitivo mayor, donde unen todas las fortalezas para competir en el mercado como uno solo.

En la Tabla 3 que se presenta a continuación se muestran el ejemplo de varios grupos asociativos del sector agroindustrial y los principales factores de éxito para alcanzar la competitividad del grupo.

Tabla 3. Factores de éxito.

Grupo Asociativo	**País**	**Clúster**	**Proyecto Exitoso**	**Factores de éxito**
Cooperativas cafetaleras de Los Santos	Costa Rica	Agroindustria	SI	Confianza, transparencia
Agroindustria lechera en Morazán	El Salvador	Agroindustria	SI	Confianza, visión compartida, persistencia, unidad
Asociación de productores de añil	El Salvador	Agroindustria	SI	Capacitación y estructura organizativa
Maderas Certificadas en Petén	Guatemala	Agroindustria	SI	Capacitación y estructura organizativa
Comercialización de Xate en Petén	Guatemala	Agroindustria	SI	Apoyo externo, mercado

Fuente: (Vinicio Murillo, Salas, & Condo, 2008)

Los grupos asociativos consideran que los principales indicadores de su éxito competitivo son: los resultados económicos del grupo, la posición que alcanzan en el mercado, la capacidad para desarrollar nuevos productos y servicios y su consolidación como grupo organizado a través del tiempo. Estos indicadores se relacionan con ventajas competitivas ya

que como el resultado de una mejor posición competitiva de las empresas: mayor productividad, liderazgo en el mercado, capacidad de innovación y estabilidad organizacional del grupo asociativo. (Vinicio Murillo, Salas, & Condo, 2008)

Los factores o indicadores para lograr la competitividad de un grupo asociativo están relacionada con la capacidad de aumentar su productividad y rentabilidad. También depende de su capacidad de gestión y manejo empresarial para posicionarse en el mercado, la capacitad de innovación que posea y como sean capaces de lograr su estabilidad organizacional, a través de una estructura sólida, preparada y con visión de emprendedores para desarrollar el negocio.

CONCLUSIONES

1. La búsqueda de soluciones alternativas ha generado la necesidad de crear nuevos modelos de producción de alimentos, de ahí que la asociatividad sea considerada como un mecanismo de cooperación entre empresas pequeñas y medianas, donde cada empresa participante, decide voluntariamente participar en un esfuerzo conjunto para la búsqueda de un objetivo común.
2. En el Ecuador se trabaja en estrategias y proyecciones de modelos en el sector agroalimentario vinculando la gestión del conocimiento y la innovación hacia los sistemas productivos para potenciar el desarrollo sustentable.
3. El modelo propuesto está compuesto por cuatro procesos. En el primero se define la planificación estratégica con énfasis en el análisis prospectivo. El segundo, destaca el rol de la innovación y la gestión del conocimiento para el desarrollo local sostenible, mediante el acompañamiento de la universidad. Luego el proceso clave para la asociatividad y la producción de alimentos. Por último, el proceso para lograr el suministro, logística y comercialización de la producción, con el objetivo de elevar la competitividad y el posicionamiento en el mercado.
4. Es necesario, transitar hacia un modelo agrícola sostenible que revalorice el valor del campesinado ecuatoriano, logre la inclusión y la participación ciudadana con equidad y justicia social, respete las prácticas agrícolas ancestrales, incremente los puestos de trabajo, incorpore las mejores prácticas de consumo sustentable y sostenible.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BOISIER. (2001). *Sociedad del conocimiento, conpcimiento social y gestión territorial*. Chile.

2. Carvajal Burbano, A. (2011). *Desarrollo Local: Manual Básico para Agentes de.* Málaga: eudmet.net.

3. Dafermos, G., & Vivero Pol, J. (2015). *Agroalimentación: naturaleza y saberes autónomos frente al capitalismo biotech (v.2.0). Documento de política pública*. Retrieved from http://book.floksociety.org/ec/2-1-sistema-agroalimentario-abierto-y-sustentable-en-ecuador/

4. EVM. (2015). *La cadena de suministro, clave para la actividad agroalimentaria en Canarias*. Retrieved from http://www.evm.net/la-cadena-de-suministro-como-clave-para-la-actividad-agroalimentaria-en-canarias/

5. Freire, P. (2015). *¿Extensión o comunicació? La concientización en el medio rural.* Siglo XXI Editores.

6. Garzon, I. (2013, Febrero 1). *Integración de la cadena de suministro: Definiciones y cambios.* Retrieved from http://logisticaviernescliv.blogspot.com/2013/02/jan-29-integracion-de-la-cadena-de.html

7. González, I. (2012). *Modelos alternativos de producción y desarrollo agrícola.* Retrieved from http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lri/gonzalez_m_pi/capitulo2.pdf

8. Iglesias, D. H. (2002). *Cadenas de valor como estrategia: las cadenas de valor en el sector agroalimentario.* Retrieved from http://lafooddesign.org/docs/biblioteca/Cadenas_de_valor_alimentos.pdf

9. Morales Pérez, M. (2006). El desarrollo local sostenible. *Economía y desarrollo No 2. Vol. 140*, 62.

10. Obbelink, & Henk. (1987). *Más allá de la Revolución Verde. Las nuevas tecnologías Genéticas de la Agricultura ¿Desafíos o Desastre?* Barcelona: Lerna.

11. OCDE. (2007). *Estudis de la OCDE sobre políticas de innovación.* Chile: Ministerios de Economía Fomento y Reconstrucción de Chile.

12. Osterwalder, A. &. (2010). *Business Model Generation.* New Yersey: John Wiley & Sons.

13. Porter, M. (2009). *Estrategia Competitiva: Técnicas pero el análisis de la empresa y sus competidores.* Pirámide.

14. Ruiz Massieu, D. (2011). ¿Modelo de Negocio o Business Plan? *Dirección Estratégica 37*, 1-2.

15. Sánchez Zambrano, K., Escobar Jaramillo, L. A., Sánchez Mejía, M., & Concha Arango, G. (2013). Desarrollo Local Basado en Conocimiento e Innovación: Caso Agrópolis del Norte. *Journal of Technology Management & Innovation*, 106.

16. Sasch, & Ignacy. (1989). *Desarrollo sustentable. Nioindustrialización. Descentraliazación y nuevas configuraciones Rural-Urbanas. Los Casos india y Brasil.* Madrid: Pensamiento Iberoamericano.

17. Shukla, M., & Jharkharia, S. (2013). Agri-fresh produce supply chain management: a state-of-the-art literature review. *International Journal of Operations & Production Management, vol. 33, n. ° 2*, 114-158.

18. Viancha Sánchez, Z. (2014). Modelos y configuraciones de cadenas de suministro en productos perecederos. *Revista Científica Ingeniería y Desarrollo, Vol 32, No 1*.

19. Villareal, R. (2013). *El modelo de agroclústers. El Camino a la Productividad.* Ixtapa.

20. Vinicio Murillo, J., Salas, C., & Condo, A. (2008). *Asociatividad y Competitividad: Factores que influyen en la competitividad de un grupo asociativo.* Alajuela: INCAE.

EL PAPEL DE LOS SISTEMAS DE INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL

Autores:
M. E. U. R. Claudia Yolanda Albarrán Olvera, correo electrónico: yolalbarran@gmail.com
Facultad de Economía Universidad Autónoma del Estado de México
D. en C. E. A. Rosa Azalea Canales García, correo electrónico:
azalea_canales@hotmail.com, Facultad de Economía Universidad Autónoma del Estado de México
D. en C. E. A. Yuliana Gabriela Román Sánchez, correo electrónico:
madon_dl@hotmail.com

Resumen

Hasta hace no mucho tiempo las políticas de crecimiento y desarrollo económico eran dictadas desde el ámbito central, no obstante, las divergencias entre territorios provocaron que se volteara la mirada a aquellos factores que en el plano local son detonantes de dichos fenómenos; las medidas de política económica generales dictadas por los gobiernos nacionales si bien favorecieron el surgimiento territorios dinámicos y prósperos, también sumieron en la pobreza y el subdesarrollo a otros, de ahí que surgieran propuestas de incentivar iniciativas que promovieran desde los propios entornos locales las políticas de crecimiento y desarrollo basadas en sus fortalezas; surge así el enfoque "desde abajo hacia arriba" en contraposición al centralismo practicado durante tantos años.

El desarrollo local se basa en los agentes institucionales, políticos, económicos y sociales de un territorio, así como en las alianzas que se logren entretejer entre estos; está cimentado en los recursos económicos, materiales, naturales y humanos que posee un espacio. En el presente trabajo de todos los factores mencionados se hace énfasis en un recurso local fundamental: las capacidades de investigación, creación y apropiación del conocimiento y su transformación en nuevas tecnologías, se plantea que dicho factor es esencial para detonar el desarrollo en el ámbito local al formar parte de la base de la riqueza de los territorios, y que incide directamente en su crecimiento económico.

En particular se retoma el concepto de sistema de innovación. Un sistema de innovación se refiere al conjunto de instituciones que propician la generación, desarrollo y difusión de innovaciones en la sociedad. Estos mecanismos pueden ser nacionales, regionales o locales y no se circunscriben a un solo sector industrial, sino al conjunto de aquellos definidos por las vocaciones competitivas de la región.

El objetivo del presente trabajo es revisar el papel de la innovación y el conocimiento en el desarrollo local a través de la conformación de sistemas de innovación, para ello en el primer apartado se abordará qué son y cómo se conforman los sistemas de innovación territoriales; en el segundo apartado se hablará de qué es el desarrollo local, así como los factores que lo explican, haciendo énfasis en las capacidades de investigación, creación y apropiación del conocimiento, así como en los procesos de innovación en el territorio; finalmente en la tercera parte se concluye con el papel que juega la innovación y el conocimiento en la potenciación del desarrollo a nivel local.

Palabras Clave: innovación, conocimiento, desarrollo local

Abstract

Until not long ago the policies of economic growth and development were dictated from the central level, however, the differences between territories caused the eyes to turn around those factors at the local level are triggers of such phenomena; measures of general economic policy dictated by national governments but favored the emergence dynamic and prosperous territories, also they plunged into poverty and underdevelopment others, hence arose proposals to encourage initiatives promoted from locales own policies growth and development based on their strengths; This is how the approach "bottom-up" as opposed to centralism practiced for many years.

Local development is based on the institutional, political, economic and social agents of a territory, as well as alliances are achieved interweaving between these; is grounded in materials, natural and human that has a space economic resources. In the present work of all the above factors it emphasizes a key local resource is: research capabilities, creation and appropriation of knowledge and its transformation into new technologies, it is proposed that this factor is essential to detonate the development at the local level to be part of the basis of the wealth of the territories, which directly affects economic growth.

In particular the concept of innovation system resumes. An innovation system refers to the set of institutions that promote the generation, development and diffusion of innovations in society.

These mechanisms may be national, regional or local, and not confined to a single industry, but to all those defined by competitive vocations in the region.

The aim of this paper is to review the role of innovation and knowledge in local development through the creation of innovation systems, to do so in the first section will address what they are and how systems of territorial innovation conform; in the second section will discuss what local development, and the factors that explain it, emphasizing research capabilities, and appropriation of knowledge creation and innovation processes in the territory; finally in the third part it concludes with the role of innovation and knowledge empowerment of local development.

Keywords: innovation, knowledge, local development

Los Sistemas de Innovación Territorial

Una primera aproximación al concepto de Sistemas de Innovación proviene del pensador alemán Friedrich List, en su libro The National System of Political Economy, publicado en 1841. Este autor argumentó que la industria debería estar vinculada a instituciones de ciencia y educación y reconoció la interdependencia de importar tecnología extranjera para desarrollar tecnología domestica (OCDE, 1997).

En la década de 1970, un grupo de investigadores, conocido como IKE, de la Universidad de Aalborg, Dinamarca abordaron la interacción entre distintos agentes económicos a través de cuatro perspectivas: el enfoque estructuralista de los sistemas de producción, la teoría del mercado doméstico en el comercio internacional, los factores determinantes del éxito innovador y el papel de las instituciones para configurar las actividades innovadoras (Sánchez, 2001).

En los años noventa, Lundvall en National Innovation Systems Towards a Theory of Innovation and Interactive Learning (1992) dio origen, formalmente, a lo que se conoce como el enfoque de los Sistemas de Innovación. A partir de entonces, esta propuesta ha sido estudiada por diversos académicos e instituciones alrededor del mundo, como la OCDE y la CEPAL.

Las capacidades de investigación, creación y apropiación del conocimiento y su transformación en nuevas tecnologías forman parte de los fundamentos de la riqueza de las naciones y explican en gran medida su crecimiento económico (Dutrénit, 2008). La relación estrecha entre la ciencia, la tecnología, la innovación y el crecimiento puede estudiarse desde la perspectiva de las políticas de ciencia, tecnología e innovación. Dichas políticas se orientan a elaborar y poner en marcha estrategias e instrumentos que norman e influyen la conducta de los agentes respecto a la generación, desarrollo y difusión de innovaciones en un ámbito político y social dado (Estrada, 2007).

En el caso mexicano, en los años cincuenta prevalecía el modelo lineal ofertista (*Technology Push)* que asignaba a la oferta de ciencia y tecnología un papel central en las actividades de desarrollo e innovación. Según éste enfoque la política de ciencia, tecnología e innovación debía orientarse básicamente a la inversión tecnológica. En los años sesenta surgió el Modelo de *Demanda Pull* en el que el mercado y los clientes eran la fuente innovación.

A partir de los años noventa se generaliza el uso del Modelo de Integración de Sistemas y Redes, en el cual la generación de conocimiento deja de ser un factor exógeno para relacionarse estrechamente con factores económicos y tecnológicos en nodos de una red de creación de conocimiento (Dutrénit, 2008). A partir de estas redes entre diversos agentes surge el concepto de Sistemas de Innovación (Villacencio, 2008).

Según Estrada (et al., 2007) un sistema de innovación se refiere al conjunto de instituciones que propician la generación, desarrollo y difusión de innovaciones en la sociedad. Estos mecanismos pueden ser nacionales, regionales o locales y no se circunscriben a un solo sector industrial, sino al conjunto de aquellos definidos por las vocaciones competitivas de la región[24].

Un **Sistema Nacional de Innovación** es una red de instituciones y organizaciones en la estructura productiva y en las instituciones sociales que importan, desarrollan y difunden nuevas tecnologías o conocimientos (Villavicencio, 2008). Este concepto incorpora el elemento conocimiento en la función de producción y coloca la innovación y el proceso de aprendizaje en el centro del análisis. Un Sistema Nacional de Innovación pretende comprender cómo se genera conocimiento, cómo se difunde y cómo se transforma en tecnología. Los Sistemas Nacionales de Innovación están compuestos por dos elementos:

a) los componentes y;

b) las relaciones entre ellos.

En los componentes es común distinguir entre organizaciones (empresas, universidades, centros de investigación públicos, ONG, etc.) y las instituciones (normas, rutinas, leyes, etc.).

Los **Sistemas Regionales (estatales)** son considerados una extensión y/o adaptación del concepto de los Sistemas Nacionales de Innovación, consistentes en analizar la existencia de los actores o agentes (instituciones, clusters, universidades, industrias, etc.), las competencias o características regionales, y las interacciones que a modo de Redes de Innovación (Innovation Networks) se producen entre ellos, dotando de este modo a las autoridades regionales de una herramienta para la definición de políticas para incrementar su competitividad (Corona, 2007).

Por su parte, los **sistemas locales de innovación** se constituyen por sistemas productivos que incluyen a instituciones educativas y organizaciones que agrupan a trabajadores, técnicos, profesionales y empresas y a entidades de investigación, desarrollo científico y tecnológico. Por definición, todos los sistemas productivos poseen una dimensión local (Yoguel et. al., 2006)

Dada la importancia de desarrollar tecnología y crear vínculos de conocimiento e innovación entre los agentes económicos, es evidente que el estudio de los sistemas de innovación es cada vez más relevante en particular en los territorios.

La relación entre innovación, aprendizaje tecnológico y territorio (refiriéndose a los factores que propician la aglomeración) se da de acuerdo a Rozga (2015) a través de dos mecanismos:

1) las relaciones localizadas de insumo-producto en las aglomeraciones, por el intercambio de información (que está dado por la relación proeevedor-cliente) y;

2) las relaciones cara a cara de productores y las interdependencias no negociables, entre las que se encuentran los mercados de trabajo, convenciones, normas, valores e instituciones públicas y semipúblicas.

Ambos aspectos son determinados por el territorio, es decir, de acuerdo a las características del espacio es como van a caracterizarse los citados mecanismos, por tanto, el espacio de aprendizaje se hace específico.

No obstante Rozga (2015) subraya la diferencia entre ambientes y sistemas de innovación, los ambientes locales de innovación contienen elementos concretos que no se presentan en

los sistemas regionales de innovación, sin embargo, no pueden sustraerse la mayoría de las veces de estos porque la localidad está abierta a todo tipo de intercambios con respecto a su región, por lo que se puede hablar de sistemas regionales de innovación localizados.

Se puede concluir que los sistemas regionales y locales de innovación están estrechamente relacionados, que para desarrollar tecnología y crear vínculos de conocimiento e innovación entre los agentes económicos, son importantes tanto factores localizados que distinguen y diferencian a los territorios (y en ese sentido se crean ambientes locales de innovación), como factores que se encuentran en las regiones y favorecen dichos procesos, por lo que se puede hablar de sistemas regionales de innovación localizados; además estos sistemas están compuestos por redes de empresarios, redes de tomadores de decisiones políticas y redes de flujos de conocimiento, que crean un ambiente adecuado para la innovación y el cambio tecnológico en las empresas. Es importante destacar que la innovación no solamente es en el ámbito productivo sino también en el social, pues cambios en las relaciones localizadas de insumo-producto y en las relaciones cara a cara de productores tienen que ir aparejados con innovaciones en las interdependencias no negociables.

El Desarrollo Local, una Expresión del Desarrollo Endógeno

En este apartado se expone la perspectiva local del desarrollo endógeno, enfatizando cada uno de los elementos que considera, en la primera parte se define el desarrollo endógeno y más adelante se retoma la perspectiva local del mismo.

El planteamiento del desarrollo endógeno surge en la década de los noventa del siglo pasado, retoma ciertos supuestos neoclásicos e incorpora el modelo de rendimientos crecientes, las externalidades y el elemento de la tecnología. En contraste con la ortodoxia neoclásica, asegura que el mercado no garantiza la convergencia económica en el espacio, dado que en la realidad se observa concentración de la actividad en determinados territorios y en otros el atraso, por tanto la acumulación de capital físico, técnico y humano es diferencial en las regiones.

El Estado tiene un papel activo en la economía, si bien no se trata de controlarlo todo, si se pretende que juegue un papel activo en la generación de un ambiente propicio para la inversión privada. Las políticas públicas tendrán como objetivos asegurar la correcta provisión de bienes públicos, garantizar los derechos de propiedad, regular las instituciones financieras, proporcionar un marco legal que garantice el orden público, así como también

implementar políticas regionales que detonen el potencial endógeno de cada región (Mendoza et al., 2006).

El Banco Mundial (2008) refiere que el desarrollo regional endógeno implica trabajo conjunto de la comunidad [25] para alcanzar estándares económicos que permitan mejoras en su calidad de vida. En el desarrollo interviene la acción coordinada de gobierno, empresas, universidades, centros de investigación, e incluso organizaciones no gubernamentales.

Pero cómo se aborda la innovación y el progreso tecnológico la perspectiva local del desarrollo endógeno?

En primera instancia dicha perspectiva surge a raíz de los altos niveles de pobreza y desempleo que se presentaron en las economías emergentes y de desarrollo tardío a principios de los ochenta.

Para minimizar los impactos negativos del proceso de globalización en los niveles de empleo, en el bienestar y en la calidad de vida de las personas, en los espacios locales la respuesta fue el impulso a políticas de desarrollo endógeno orientadas a considerar las fortalezas de los territorios e impulsar medidas que perfeccionaran las capacidades locales.

Las políticas de desarrollo local consideraron los siguientes aspectos (Alburquerque, 2007):

1. Fomento de la creación y desarrollo de empresas y de clusters.
2. Construcción de equipamientos urbanos e infraestructuras para el desarrollo.
3. Gobernación del desarrollo.
4. Interacción y sinergia de la política de desarrollo endógeno.
5. Difusión de la innovación y el conocimiento.

En lo que se refiere al fomento de la ***creación y desarrollo de empresas y de clusters***, las políticas de desarrollo local se enfocan a incidir sobre las fuerzas y mecanismos de acumulación del capital, para ello se tratan de establecer las condiciones para el surgimiento, despegue y consolidación de empresas, y el establecimiento de redes de cooperación entre ellas (Alburquerque, 2007).

La ***construcción de equipamientos urbanos e infraestructura*** es una de las medidas que el desarrollo urbano y regional contempla como mecanismo clave para detonar el crecimiento; la ampliación del capital fijo social es fundamental en las iniciativas locales, es a través de esta que se propicia una mejor calidad de vida para la población, pero también se fomenta el desarrollo productivo. En lo que respecta a la infraestructura, la mayor cobertura y calidad

del drenaje, la dotación de agua, la electricidad y las telecomunicaciones permiten que la gente viva mejor; equipamientos culturales, de salud, recreación y educación tienen este mismo impacto; mayores y mejores carreteras y caminos mantienen comunicada y articulada a la localidad con el resto de los territorios; y en el plano productivo las empresas contarán con gente más capacitada y saludable, y con mejores vías para trasladar materias primas y producto terminado tanto al mercado local como a los mercados externos. También mayores y mejores equipamientos e infraestructura propician la atracción de capital productivo y visitantes.

Por su parte la ***gobernación del desarrollo*** se refiere a todas las acciones gubernamentales dirigidas a mejorar la organización y la gestión del desarrollo en la localidad, el propósito es dar respuesta eficiente a los problemas y desafíos que se presentan (Aghon et al., 2001).

La ***interacción y sinergia de la política de desarrollo endógeno***, es una de las funciones más importantes en el proceso de desarrollo económico dado que:

…actúa como catalizador de los mecanismos y fuerzas del desarrollo, que actúan sobre la acumulación de capital, a través de las iniciativas locales: facilita el desarrollo empresarial y la creación de redes de empresas, fomenta la difusión de las innovaciones y el conocimiento, mejora el desarrollo urbano, y estimula la dinámica del tejido institucional. Es decir, la política de desarrollo endógeno se propone actuar combinadamente sobre todos los mecanismos y fuerzas del desarrollo, intentando crear y mejorar los efectos sinérgicos entre ellos, de tal forma que se den las condiciones para un crecimiento sostenido de la productividad y se estimule el desarrollo sostenible de cada localidad o territorio (Vázquez Barquero, 2005).

Por último la ***difusión de la innovación y el conocimiento*** es uno de los pilares fundamentales de la política de desarrollo local, dichas innovaciones deben permear no sólo en el tejido productivo sino también en el social.

En resumen, el desarrollo de los territorios actualmente se analiza desde una perspectiva endógena, los factores que considera esta perspectiva son: los rendimientos crecientes; las economías de escala espacializadas, de localización, aglomeración y urbanización. El Estado tiene un papel activo en la economía, generando un ambiente propicio para la inversión privada. Las políticas públicas por tanto tienen como objetivo asegurar la correcta provisión de bienes públicos, garantizar los derechos de propiedad, regular las instituciones financieras,

proporcionar un marco legal que garantice el orden público, así como también implementar políticas regionales que detonen el potencial endógeno de cada región.

La endogeneidad de los procesos de innovación, su papel en el desarrollo local

En este apartado se hace énfasis en la innovación como motor del desarrollo, abordándose desde la perspectiva local del desarrollo endógeno.

En el plano económico la innovación, el cambio tecnológico, y la difusión del conocimiento incrementan los niveles de productividad al transformar y propiciar la evolución del sistema productivo; esto tiene impacto en la acumulación de capital y por ende en el progreso y desarrollo económico.

Las innovaciones permiten además de producir más en menos tiempo ampliar la gama de productos, generando así economías internas de escala, adicionalmente provocan que las empresas busquen estrategias para entrar a más mercados de productos y factores (Alburquerque, 2007).

Las economías externas se crean al momento en que se difunden las innovaciones, ayudando a incrementar y mejorar los conocimientos tecnológicos del sistema productivo, el beneficio es masivo y social y por tanto tiene mayores derramas económicas.

Pero, qué papel juega el territorio en este proceso, el conocimiento surge en un espacio determinado, las innovaciones y el cambio tecnológico son consecuencia del saber local (Maillat, 1995), de la capacidad de los recursos humanos, de los centros de educación y de las instituciones de investigación y desarrollo, es decir, se constituye todo un sistema de innovación local.

Sergio Boissier (1997) señala que el aspecto científico y tecnológico en el desarrollo local endógeno permite fomentar la capacidad interna del territorio para generar impulsos tecnológicos de cambio.

Por su parte Modoery (2001) ve en el progreso tecnológico un factor importante para el desarrollo endógeno, los mecanismos a través de los cuales se genera dicho progreso tecnológico son los procesos de creación y difusión de innovaciones, que se ven favorecidos por la aparición de economías de escala territoriales, así como por las formas de producción flexibles y el contexto institucional en que está inmersa la región.

Las iniciativas locales surgen como consecuencia de la dinámica de aprendizaje de las comunidades locales sobre las transformaciones del sistema productivo local y de su

capacidad de organización y respuesta a los desafíos del cambio tecnológico, la globalización y el aumento de competencia (Vázquez Barquero, 1999:186).

En resumen el conocimiento, la innovación y el desarrollo de redes entre actores son factores determinantes del desarrollo local, dado que potencializan las economías de escala en su expresión territorial, es decir las economías de aglomeración, la proximidad es un elemento que facilita el intercambio del conocimiento, la interacción y cooperación y las interrelaciones con las instituciones, permitiendo la socialización del conocimiento, la difusión de innovaciones y el progreso tecnológico.

Conclusiones

El desarrollo de los territorios actualmente se analiza desde una perspectiva endógena, los factores que considera esta perspectiva son: los rendimientos crecientes; las economías de escala espacializadas de localización, aglomeración y urbanización.

Las economías de aglomeración permiten una mayor interrelación de los actores que participan en el desarrollo local.

Los ambientes locales de innovación son únicos, dado que consideran las características particulares y específicas de los territorios.

Estos sistemas están compuestos por redes de empresarios, redes de tomadores de decisiones políticas y redes de flujos de conocimiento, que crean un ambiente adecuado para la innovación y el cambio tecnológico en las empresas.

La innovación no solamente es en el ámbito productivo sino también en el social, pues cambios en las relaciones localizadas de insumo-producto y en las relaciones cara a cara de productores tienen que ir aparejados con innovaciones en las interdependencias no negociables.

En el plano económico la innovación, el cambio tecnológico, y la difusión del conocimiento incrementan los niveles de productividad al transformar y propiciar la evolución del sistema productivo; esto tiene impacto en la acumulación de capital y por ende en el progreso y desarrollo económico del territorio.

Los sistemas de innovación de origen tienen naturaleza territorial, no se pueden separar los sistemas regionales de los locales, en todo caso existen sistemas de innovación regionales territorializados o localizados.

Bibliografía

- Aghon, G., Alburquerque, F. y Cortés, P. (2001): Desarrollo Económico Local y Descentralización en América Latina: Un Análisis Comparativo. Santiago de Chile, CEPAL/GTZ.
- Alburquerque, F. (2007): Desarrollo endógeno. Teorías y políticas de desarrollo territorial. Investigaciones Regionales. 11 – Páginas 183 a 210
- Amigo, J. (2008). La Política Científica y Tecnológica de México y la propiedad intelectual. En J. Martínez (Cord.), Generación y protección del conocimiento: propiedad intelectual, innovación y desarrollo económico (pp. 363- 379). México: CEPAL.
- Boisier, S. (1997). El vuelo de una cometa. Una metáfora para una teoría del desarrollo regional. Estudios Regionales. 48, 41 – 79.
- Comisión Intersecretarial de Política Industrial (2004). "Política Industrial y Reforma del Estado", *Documento de investigación.* Comisión Intersecretarial de Política Industrial, México. http://www.cipi.gob.mx/Docs/Informaciondeprog/PoliticaIndustrial.pdf
- Centro de Estudios de las Finanzas Públicas de la Cámara de Diputados (2005). "Evolución del Sector Manufacturero de México, 1980 -2003, *Documento de investigación.* Centro de Estudios de las Finanzas Públicas de la Cámara de Diputados, México. http://www.cefp.gob.mx/intr/edocumentos/pdf/cefp/cefp0022005.pdf.
- CONACYT (2006). Ciencia y tecnología para la competitividad (1ª. ed.) México: Colegio Editorial del Gobierno del Cambio.
- De la Garza, E. (2003). Notas sobre la política industrial en México: el caso de las Micro y Pequeñas Empresas. En IV Congreso de AMET.
- Dutréit, G. (2008). Premisas e Instrumentos de la política de innovación: una reflexión desde el caso mexicano. En J. Martínez (Cord.), Generación y protección del conocimiento: propiedad intelectual, innovación y desarrollo económico (pp. 301- 328). México: CEPAL.
- Foro Consultivo Científico y Tecnológico (2006). "Conocimiento e Innovación en México. Hacia una Política de Estado", *Documento de investigación*. Foro Consultivo Científico y Tecnológico, México.
http://www.foroconsultivo.org.mx/libros_editados/conocimiento_innovacion.pdf

◦ Madoery, O. (2001). El valor de la política de desarrollo local. En Vázquez Barquero, A. y Madoery, O. (comp.). Transformaciones globales, instituciones y políticas de desarrollo local. Rosario: Homo Sapiens.

◦ Mendoza, E. y Díaz-Bautista A. (2006). Economía Regional Moderna. Teoría y Práctica. México: El Colegio de la Frontera Norte/Universidad de Guadalajara/Valdez y Plaza.

◦ Morales, A. (2001). Vinculación de la ciencia y la tecnología con la industria y la sociedad. Avance y Perspectivas, 20, 325 -327.

◦ Reyes, I. y F. Caballero (2000). El comportamiento de la inversión en tecnología en el sector manufacturero, 1994 – 1997. En Centro de Estudios Estratégicos Nacionales, México 2010. Pensar y decidir la próxima década (pp. 191-209). México: Noriega Editores.

◦ Ríos, G. (2002). Política Científica: Mecanismos de apoyo e instrumentos fiscales como incentivos en el desarrollo e investigación. En A. Peña, G. Ríos y D. Valadés (Coords.), Investigación y Desarrollo en la Reforma Fiscal (pp. 161 -173). México: UNAM.

◦ Rozga Luter, R (2015). Ambiente regional y local de innovación en el marco de la economía regional del conocimiento. Los desafíos del desarrollo local: Instituto Politécnico Nacional (147-162). México.

◦ Vázquez Barquero, A. (1999). Desarrollo, redes e innovación. Lecciones sobre desarrollo endógeno. Madrid: Ediciones Pirámide.

◦ Vázquez Barquero, A. (2002). Desarrollo Endógeno. En A. Vázquez Barquero 2002. Endogenous Development. Networking, innovation, institutions and cities. Routledge, Londres.

◦ Vázquez Barquero, A. (2005). Las nuevas fuerzas del desarrollo. Barcelona: Antoni Bosch Editor.

◦ Villavicencio, D. (2008). Los cambios recientes de la política de ciencia y tecnología en México: incentivos a la innovación. En J. Martínez (Cord.), Generación y protección del conocimiento: propiedad intelectual, innovación y desarrollo económico (pp. 301- 328). México: CEPAL

EL TRANSPORTE PÚBLICO Y DESIGUALDAD SOCIOECONÓMICA TERRITORIAL EN LA ZONA METROPOLITANA DE TOLUCA.

Dr. U. Noé Gaspar Sánchez
noe-urbanismo@outlook.com
Unidad Académica Profesional Nezahualcóyotl, UAEMex
Mtro. I. Javier Romero Torres
javromerot@gmail.com
Unidad Académica Profesional Nezahualcóyotl, UAEMex
Dr. I. Juan Antonio Jiménez García

coordinacionitr@gmail.com
Unidad Académica Profesional Nezahualcóyotl, UAEMex

RESUMEN
La desigualdad socioeconómica y su relación con el transporte público en la Zona Metropolitana de Toluca, ha tomado mayor auge con la descentralización de la población y actividades socioeconómicas hacia zonas periféricas, originando necesidades de traslado más complejas; por lo tanto es importante que el sistema de transporte público sea compatible con las necesidades de la sociedad urbana-periférica, de no ser así se acentuará aún más la desigualdad que existe geográficamente en la Zona Metropolitana del Estado de México.

Palabras clave: transporte público, desigualdad social y segregación urbana

Abstract
Socioeconomic inequality and their relation to public transport in the metropolitan area of Toluca, has taken greater height with the decentralization of population and socio-economic activities to peripheral areas, resulting in more complex transfer needs; therefore it is important that the public transport system is compatible with the needs of the peripheral-urban society if not geographically inequality that exists in the metropolitan area of Mexico State will increase even more.

Keywords: public transport, social inequality and urban segregationINTRODUCCIÓN

Introducción

El transporte público, se caracteriza por sobrecargar las unidades con pasaje; sus rutas no fueron planeadas originando duplicidad, auto competencia entre otros aspectos. Ante esta situación el mercado no ha cumplido el papel esperado como mecanismo distribuidor y regulador del servicio de transporte. Lo que obliga a reflexionar sobre los cambios que se han realizado en las políticas del transporte público tanto estructurales como por definición. (Gutiérrez, 1997).

Por lo tanto, el objetivo del trabajo de investigación es analizar las desigualdad socioeconómica existente en la Zona Metropolitana de Toluca y su relación con el transporte público, específicamente la relación origen-destino de las personas, considerando los diferentes grados de carencias sociales.

Para cumplir con el objetivo y observar los cambios de movilidad urbana a través del transporte público y su desigualdad en la Zona Metropolitana de Toluca, la estructura del trabajo comprende: el estado del conocimiento en materia de desigualdad social y movilidad urbana a partir de los cambios estructurales de una ciudad, en la segunda parte se realiza un análisis espacial de los factores antes expuestos, a través de tratamiento estadístico en Excel y ArcGis, en el último apartado se exponen las conclusiones.

Desigualdad socioeconómica

El concepto desigualdad se encuentra en todos los ámbitos competitivos, se refleja en las privaciones que padece la población como resultado de la falta de acceso a la educación, salud, vivienda y una eficiente movilidad, este último si bien no es considerado como

En este contexto la desigualdad puede medirse en distintas formas: los informes e índices elaborados y difundidos por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) lo define como un "proceso conducente a la ampliación de las opciones de las personas en todas las esferas." Estas opciones y oportunidades se crean y recrean con la expansión de las capacidades humanas y su aprovechamiento.

En México, el Consejo Nacional de Población (Conapo, 1998) utiliza dos métodos para medir la desigualdad socioeconómica de la población, las referencias son: el índice de marginación y el índice de marginación urbana. Dichos instrumentos son una medida resumen que permite diferenciar áreas geo estadísticas, según el impacto global de las privaciones que padece la población como resultado de la falta de acceso a la educación y la salud, la residencia en viviendas inadecuadas y la carencia de bienes de primera necesidad.

Como propuesta, resultado de los índices antes mencionados, se presenta el índice de carencia urbana como un método utilizado para medir la desigualdad como aporte de nuestra investigación. La ventaja de utilizar este índice su temporalidad ya que permite contrastar

diferentes períodos de tiempo y observar su evolución. Además, que permite ser observado en diferentes escalas geográficas.

Dado que los estándares actuales exigen una mejor preparación el índice de carencia urbana se refina la dimensión de educación, en la cual, se obtiene el índice de deserción que abarca el nivel superior que tiene mayor afectación sobre el índice. Así como la incorporación del indicador de computadoras por vivienda.

METODOLOGÍA

Los indicadores

Para cumplir con el objetivo y observar los cambios de la desigualdad en las zonas metropolitanas particularmente de aquella que reside en zonas de alta y muy alta marginación de las áreas geoestidisticas que no cuenta con las condiciones mínimas indispensables de servicios que presta la ciudad, tanto en términos de las características de las viviendas que ocupa, como de su acceso a los servicios sociales básicos.

Para avanzar en esta dirección, se requiere de indicadores resumen que permitan ordenar y clasificar a las diferentes partes que componen las ciudades, según el nivel de carencias que padece la población. Por lo tanto los indicadores analíticos utilizados y sus dimensiones se observan en la siguiente tabla:

Tabla 1. Dimensiones e indicadores

DIMENSIONES	INDICADOR
Educación	Porcentaje de población de 6 a 14 años que no asiste a la escuela Porcentaje de población de 15 a 17 años que no asiste a la escuela Porcentaje de población de 18 a 24 años que no asiste a la escuela
Salud	Porcentaje de población sin derechohabiencia a los servicios de salud
Hábitat	Porcentaje de viviendas particulares con piso de tierra Porcentaje de viviendas particulares sin agua Porcentaje de viviendas particulares sin drenaje Porcentaje de viviendas particulares sin energía eléctrica
Bienes	Porcentaje de viviendas particulares sin lavadora Porcentaje de viviendas particulares sin refrigerador

Fuente: Elaboración propia, con base en CONAPO

Las ventajas que tienen el índice de carencia urbana son:

· Permite poner al mismo nivel las zonas metropolitana y observar donde se presenta se presentan las mayores carencias sociales de las áreas urbana mediante el establecimiento de los umbrales críticos de carencia urbana pueden ser agregadas a nivel municipal, para obtener indicadores más específicos

· El índice también pueden ser empleados para analizar la distribución espacial de la marginación al interior de las ciudades, mediante el manejo de SIGS

· En general que puede mencionar el índice de carencia urbana es comparable en escala y tiempo.

Para la estimación del índice de carencia urbana se utilizó como fuente de información el II Conteo de Población y Vivienda 2005 y, cabe menciona que existen diferencias importantes con relación al conjunto de indicadores empleados en la anterior versión del índice de marginación urbana (2000), por lo que ambos índices son distintos entre sí en cuanto su definición en términos operativos.

Cálculo de Índice de Carencia Urbana

Debido a la distinta naturaleza de las variables el Índice de Carencia Urbana (ICU), se decidió utilizar una forma típica de transformar variables que se utilizadas por CONAPO (2009), para normalizarlas y lograr magnitudes similares entre las mismas mediante la siguiente fórmula:

$$Variable\ normalizada = \frac{(Valor\ -Minimo)}{(maximo - minimo)}$$

Por otro lado, se pretende que el ICU sea una herramienta importante que mida las desigualdades de las zonas metropolitas y centros urbanos. Para lograr esto, las variables deberían contar con valores máximos y mínimos fijos de referencia. Este procedimiento se ha utilizado también en otros índices, como es el caso del Índice de Desarrollo Humano (IDH), donde se recurre a consideraciones socioeconómicas para establecer esos valores. La importancia de establecer lo valores mínimos y máximos, es construir una escala normalizada para todos los indicadores, de tal forma que en promedio todas las variables tiendan a tener el mismo valor al menos dentro de cada subíndice.

La interpretación de los resultados del ICU, la finalidad es que los índices y las propias variables tengan una interpretación intuitiva y en sentido negativo. Es decir, entre mayor sea el valor del indicador, aumentaran las desigualdades. En contraparte, los valores pequeños indicaran una mejor accesibilidad en los servicios que presta la ciudad. Los detalles de máximos y mínimos de cada variable se describen más adelante de acuerdo al subíndice al que pertenecen.

En términos generales, para obtener el ICU de cada municipio se calcula la media aritmética de los indicadores normalizados correspondientes a cada subíndice y posteriormente el resultado se multiplica por 100 (en caso de valores), tal y como se muestra en las siguientes fórmulas:

$$ICU = \frac{x1 + x2 + x3 + x4 + x5 + xn}{5}\ x\ 100$$

Los resultados de ICU y sus componentes para las metrópolis de México, se estratifican en cinco grupo de acuerdo a su nivel de desigualdad, como son Muy alto, Alto, Medio, Bajo y Muy bajo, para determinar el grado carencia que presentan las zonas metropolitanas.

Unidades de estudio: Descripción general de las zonas metropolitana de México

El concepto de las zonas metropolitanas se utiliza para referirse a una ciudad cuyos límites rebasan los de la unidad políticos administrativos. En este contexto, Negrete y Salazar (1986) delimitaron 26 zonas metropolitanas, las cuales incluyen las 12 identificadas por Luis Unikel. Siguiendo esta línea, en 1993 Sobrino identificó 37 zonas metropolitanas para 1990, a través de dos ejercicios: uno gráfico, de contigüidad e integración de áreas metropolitanas, y otro estadístico, aplicando el método de componentes principales.

Por su parte, en 2004, la SEDESOL, CONAPO e INEGI, identificaron 55 zonas metropolitanas. Finalmente, con los resultados del Censo de Población y Vivienda 2010 se realizó una actualización, la cual, se suman otras 3 zonas metropolitanas de esta manera suma un total de 59 zonas metropolitanas, en las que residen 63.8 millones de habitantes, esto es, 56.8 por ciento del total nacional, en un total de 367 delegaciones y municipios metropolitanos.

Las zonas metropolitanas están definidas por su conurbación intermunicipal o interestatal. Pero, la realidad del concepto de metrópoli dista mucho con la realidad de México. Ya que, no puede haber una sola delimitación que englobe diferentes universos o realidades.

Aunque como se puede observar en la tabla 2, las zonas metropolitanas definidas con base en criterios estadísticos y geográficos suman 10, de estos siete son definidos por criterios de planeación. Finalmente dos están definidas por su tamaño.

Tabla 2. Clasificación y número de municipios de las zonas metropolitanas, 2010

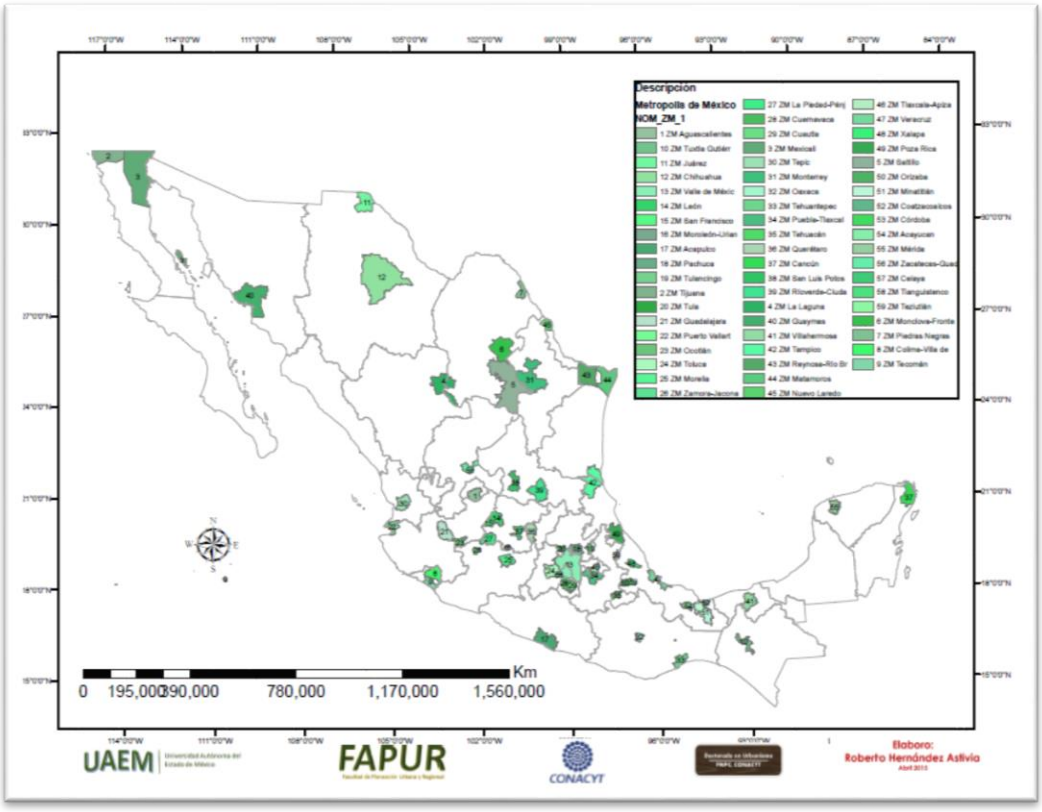
ZONAS METROPOLITANAS DEFINIDAS A PARTIR DE UNA CONURBACIÓN INTERMUNICIPAL O INTERESTATAL			
ZM de Aguascalientes	3	ZM de Villahermosa	2
ZM de La Laguna	4	ZM de Tampico	5
ZM de Saltillo	3	ZM de Tlaxcala-Apizaco	19
ZM de Monclova-Frontera	3	ZM de Veracruz	5
ZM de Piedras Negras	2	ZM de Xalapa	7
ZM de Colima-Villa de Álvarez	5	ZM de Poza Rica	5
ZM de Tecomán	2	ZM de Orizaba	12
ZM de Tuxtla Gutiérrez	3	ZM de Minatitlán	6
ZM del Valle de México	76	ZM de Coatzacoalcos	3
ZM de San Francisco del Rincón	2	ZM de Córdoba	4
ZM de Moroleón-Uriangato	2	ZM de Acayucan	3
ZM de Pachuca	7	ZM de Mérida	5
ZM de Tulancingo	3	ZM de Zacatecas-Guadalupe	3
ZM de Guadalajara	8	ZM de Tianguistenco	6
ZM de Puerto Vallarta	2	ZM de Teziutlán	2
ZM de Ocotlán	2	metrópolis definidas con base en criterios estadísticos y geográficos	
ZM de Toluca	15	ZM de Tijuana	3
ZM de Morelia	3	ZM de Chihuahua	3
ZM de Zamora-Jacona	2	ZM de Tula	5
ZM de La Piedad-Pénjamo	2	ZM de Reynosa-Río Bravo	2
ZM de Cuernavaca	8	Zonas metropolitanas definidas por tamaño	
ZM de Cuautla	6	ZM de Juárez	1
ZM de Tepic	2	ZM de León	2
ZM de Monterrey	13	ZM definidas con base en criterios estadísticos, geográficos y de planeación y política urbana	
ZM de Oaxaca	22	ZM de Mexicali	1
ZM de Tehuantepec	3	ZM de Acapulco	2
ZM de Puebla-Tlaxcala	39	ZM de Cancún	2
ZM de Tehuacán	2	ZM de Guaymas	2
ZM de Querétaro	4	ZM de Matamoros	1
ZM de San Luis Potosí	2	ZM de Nuevo Laredo	1
ZM de Ríoverde-Ciudad Fernández	2	ZM de Celaya	3

Fuente: INEGI (y otros, 2012).

Se define como Áreas Metropolitanas adyacentes, cuando el condado por su conurbación. Además, cuando la población total sobrepasa un millón de habitantes o más, se le denomina "Área Estadística Metropolitana Consolidada. En tanto, si dicho agrupamiento urbano se ubica en el rango de 10 mil a 50 mil habitantes, se le denomina "Área Estadística Micropolitana". En este caso, la delimitación de zonas metropolitanas tiene una finalidad estadística y no necesariamente se relaciona con aspectos de gobierno o de planeación urbana.

Como se observa en la figura 1, de las 59 zonas metropolitanas identificadas con información del Censo de Población y Vivienda de 2010, once tienen más de un millón de habitantes; 19 zonas metropolitanas con poblaciones entre 500 mil y un millón de habitantes, es decir 13% del total nacional (Tabla 3). Las restantes 29 zonas metropolitanas se ubican en el rango de 100 mil a 500 mil habitantes; en ellas residen 7.9 millones de personas, equivalente a 7.0% de la población del país.

Figura 1. Localización de las metrópolis de México



Fuente: elaboración propia con base en: SNIM e INEGI, 2010

LA DESIGUALDAD EN LA ZONA METROPOLITANA DE TOLUCA

Las zonas metropolitanas su crecimiento ha sido principalmente en la periferia. La zona metropolitana de Toluca, se encuentran en el rango de un millo a cinco millones, con una tasa de crecimiento de 2.8 en 1990-2000 y 2.0 para 2000-2010.

La tasa de crecimiento para la zona metropolitana de Toluca ha sido superiores en comparación con el rango de crecimiento de las demás zonas metropolitanas. De acuerdo con

estimaciones del CONAPO () la tasas de crecimiento han sido de 11.1 y 13.2 para los períodos de 2000_2005 y 2005 -2010.

Tabla 3. Población total y tasa de crecimiento por rango de población, zonas metropolitanas de México, 1990, 2000 y 2010

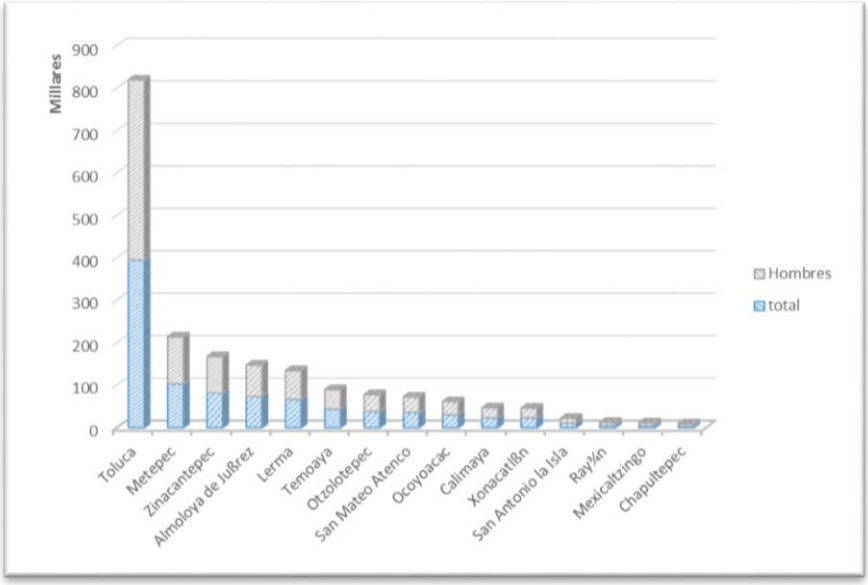
RANGO	2000	2005	2010	2000-2005	2005-2010
Toluca	1,540,452	1,710,766	1,936,126	11.1	13.2
5 Millones o más	18,396,677	19,239,910	20,116,842	4.6	4.6
Un Millón a 4 999 999	18,211,894	20,319,650	22,268,899	11.6	9.6
500 000 a 999 999	11,080,952	12,288,801	13,621,010	10.9	10.8
Menos de 500 000	6,674,270	7,178,782	7,914,360	7.6	10.2

Fuente: elaboración propia con base en INEGI (2005) e INEGI (2010).

Distribución por sexo

La zona metropolitana de Toluca, es constituida mayormente por el municipio de Toluca aportando el 42.3% de la población metropolitana. Dicha metrópoli tiene una población total de un millón 936 mil 126 habitantes, constituida por 993 mil 961 mujeres (51.6%) y 942 mil 165 hombres (48.39%).

Figura 2. Distribución de población por sexo, zona metropolitana de Toluca y municipios 2010

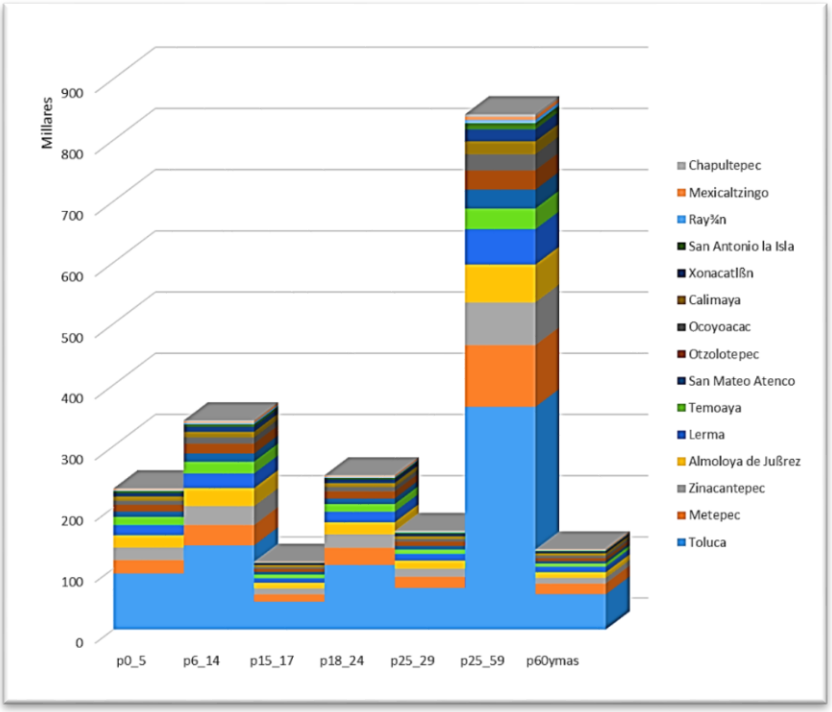


Fuente: elaboración propia con base en: SNIM e INEGI, 2010

Distribución por edades

La población de la zona metropolitana de Toluca, para el 2010, de acuerdo a sus grupos de edad puede considerarse joven, ya que el 48% de la misma (936 mil 769 habitantes) es menor de 24 años. Por otra parte, la población que se encuentra en un rango laboral de 25-59 años representa 43.5% (842 mil 289 habitantes) del total de la población. Finalmente, los adultos mayores de 60 años y más representan el 6.8% (131 mil 357 habitantes), esto últimos son considerados de mayor relevancia en los estudios realizados recientemente por su alta vulnerabilidad.

Figura 3. Distribución población por rango de edad por sexo, zona metropolitana de Toluca y municipios, 2010

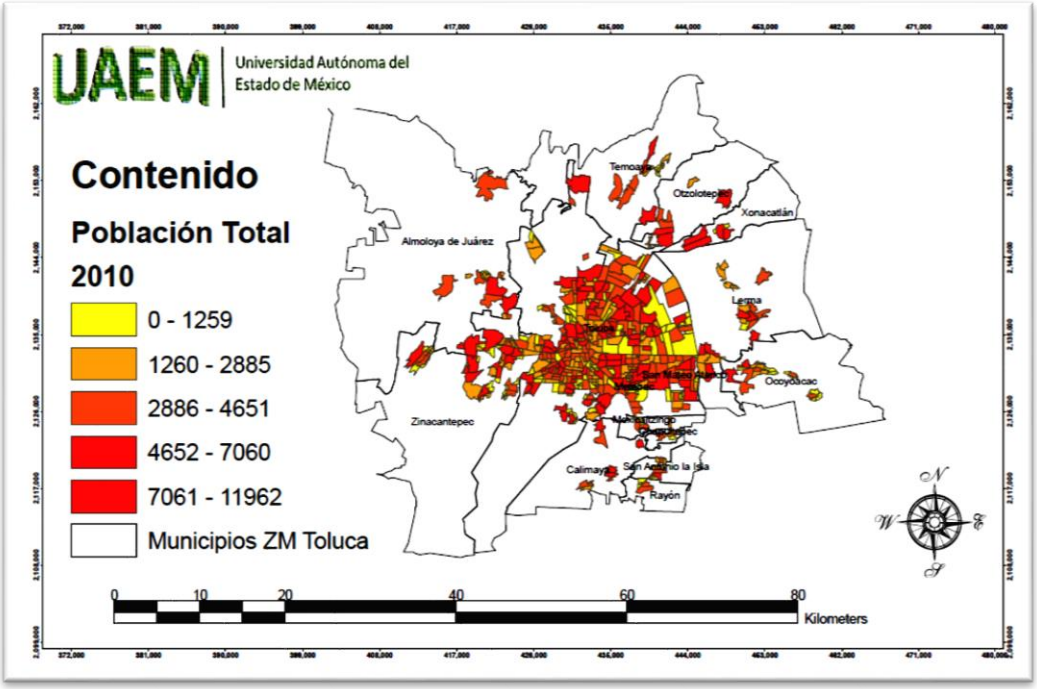


Fuente: elaboración propia con base en: SNIM e INEGI, 2010

Distribución territorial por Agebs

La zona metropolitana de Toluca según el INEGI, está conformada por 533 Agebs, su distribución de población, según su rango es la siguiente: 24 Agebs se encuentran en el rango de 7061-11962 (202 mil 932 habitantes); 85 Agebs se encuentra en el rango 4652-7060 (476 mil 196 habitantes); 139 Agebs se encuentran en el rango de 2886-4651 (515 mil 626 habitantes); 134 Agebs se encuentra en el rango 1260-2885 (281 mil 517 habitantes); y finalmente, 145 Agebs se encuentran en un rango 0-1259 (73 mil 145 habitantes).

Figura 4. Distribución población territorial, zona metropolitana de Toluca por Agebs, 2010



Fuente: elaboración propia con base en: SNIM e INEGI, 2010

Vivienda y tasa de crecimiento

En materia de vivienda como se observa en la Tabla 5, las tasas de crecimiento de población se encuentran por debajo por debajo de las tasas de crecimiento de vivienda. El crecimiento de la vivienda de la zona metropolitana de Toluca, ha registrado tasas de crecimiento de 19.7 % y 17.8 %.

Figura 4. Distribución de población y taza de crecimiento, zona metropolitana de Toluca y municipios 2010

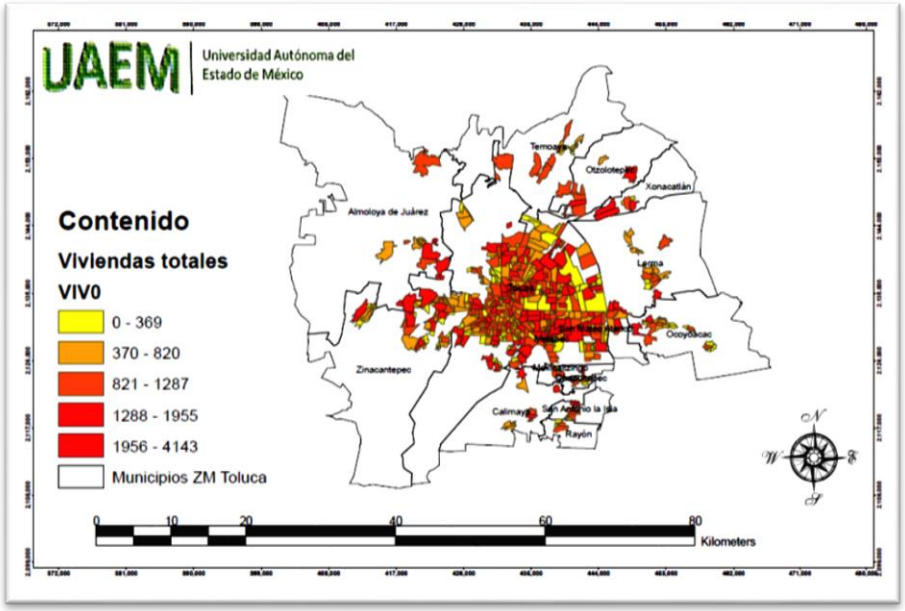
RANGO	2000	2005	2010	2000-2005	2005-2010
Toluca	454,579	379,914	322,635	19.7	17.8
5 Millones o más	4,346,942	4,778,275	5,311,593	9.9	11.2
Un Millón a 4 999 999	4,042,605	4,786,655	5,616,643	18.4	17.3
500 000 a 999 999	2,665,131	3,131,345	3,693,962	17.5	18.0
Menos de 500 000	1,539,021	1,770,358	2,061,644	15.0	16.5

Fuente: elaboración propia con base en: SNIM e INEGI, 2010

La distribución de viviendas totales, según su rango es la siguiente: 30 Agebs se encuentran en el rango de 1956-4143 (73 mil 738); 85 Agebs se encuentra en el rango 1288-1955 (132 mil 401 viviendas totales); 129 Agebs se encuentran en el rango de 821-1287 (132 mil 985);

141 Agebs se encuentra en el rango 370-820 (85 mil 742); y finalmente, 149 Agebs se encuentran en un rango 369-0 (19 mil 525).

Figura 5. Distribución de la vivienda total, zona metropolitana de Toluca por Agebs, 2010



Fuente: elaboración propia con base en: SNIM e INEGI, 2010

Dimensiones e índices

De acuerdo a las ventajas explicadas al comienzo de este artículo. Podemos explicar las variables de los componentes del índice de desigualdad urbana y su comparación entre los municipios que conforman la zona metropolitana de Toluca. Con lo que pretendemos demostrar la relación entre los diferentes niveles de desigualdad que presenta los municipios pertenecientes a la zona metropolitana de Toluca, y cuales presentan mayores rezagos. El índice de desigualdad urbana es un indicador que se enfoca principalmente en la población que presenta una mayor vulnerabilidad en los centros urbanos.

En este sentido es evidente, que no se ha logrado avances significativos para reducir las desigualdades. Sin embargo se observa que dicha reducción parece sufrir una fuerte desaceleración en los periodos analizados (2000-2005-2010). También se puede observar que los indicadores que han tendió un mayor avance han sido los económicos (adquisición a bienes duraderos) como lavadora y refrigerador de 14.8 y 10 en 2000-2005 disminuyó a 6.3

y4.1 respectivamente para 2005-2010. También es necesario notar que el indicador de drenaje tuvo una considerable diminución al pasar de 13.1 a 3.1 en el mismo período.

Tabla 5. Índice de desigualdad urbana, cambio en puntos Porcentuales y cambio relativo, 2000, 2005 y 2010

INDICADOR SOCIOECONOMICO	2000	2005	2010	2000-2005	2005-2010
indice vph_pisotierra	17.9	15.5	12.5	2.4	3.1
indicador vph_nodrenaje	26.2	13.1	10.0	13.1	3.1
indicador vph_noagua	29.1	24.0	19.4	5.2	4.6
indicador vph_noelectricidad	1.7	0.9	0.7	0.8	0.2
indicador vph_refri	29.4	19.4	15.4	10.0	4.1
indicador vph_lavadora	68.9	54.1	47.8	14.8	6.3
indicador p_sin_derecho_ss	42.7	35.9	32.2	6.9	3.7
indicador p 6 a14_no_asistesc	7.6	4.5	4.9	3.0	0
indicador p15 a17_no_asistesc	34.2	29.7	29.2	4.5	0.6
indicador p18 a 24_no_asistesc	72.5	72.0	71.9	0.5	0.1

Fuente: elaboración propia con base en: SNIM e INEGI, 2000, 2005 y 2010

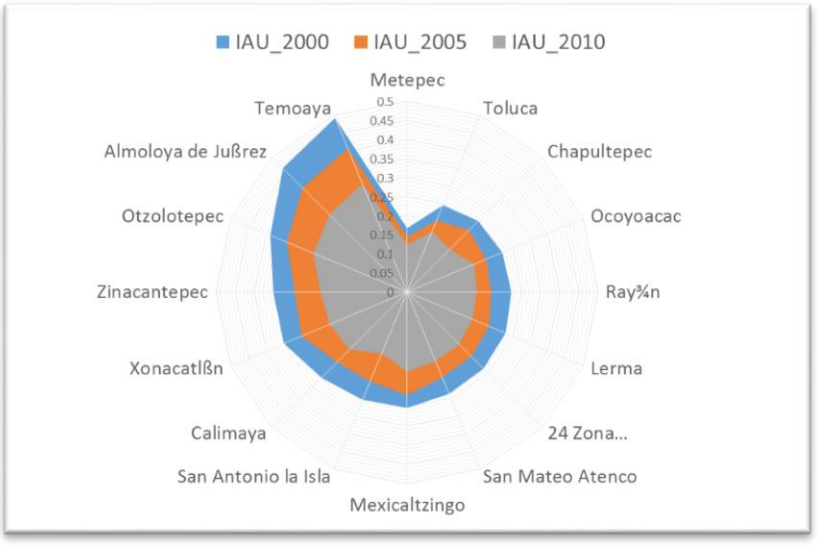
Variación temporal del índice de desigualdad urbana

En la figura 6, se muestra el nivel que sintetiza el índice de desigualad urbana en 2000, 2005 y 2010, donde se advierte una disminución generalizada del valor. Sin embargo, la experiencia en este ejercicio, de muestra que mientras más alto sean las carencias, se reduce de manera significativa esta brecha observada.

Por tanto, es necesario advertir que la limitante de mayor importancia, es la disponibilidad de información para diferentes períodos. Aunque lo relevante que se pretende demostrar los efectos que ha tenido los ajustes estructurales sobre las desigualdades socioeconómicas, los cuales, son descritos de manera jerárquica que se integra por los índices: la población sin derechohabiencia a los servicios de salud, deserción escolar, acceso a bines, viviendas con pisos de tierra y viviendas sin infraestructural.

En conclusión, La estimación del índice de carencia urbana confirma que las zonas metropolitanas de México se han caracterizado por una amplia desigualdad urbana, cuyas condiciones no se ha mejorado en un contexto de ajuste estructural.

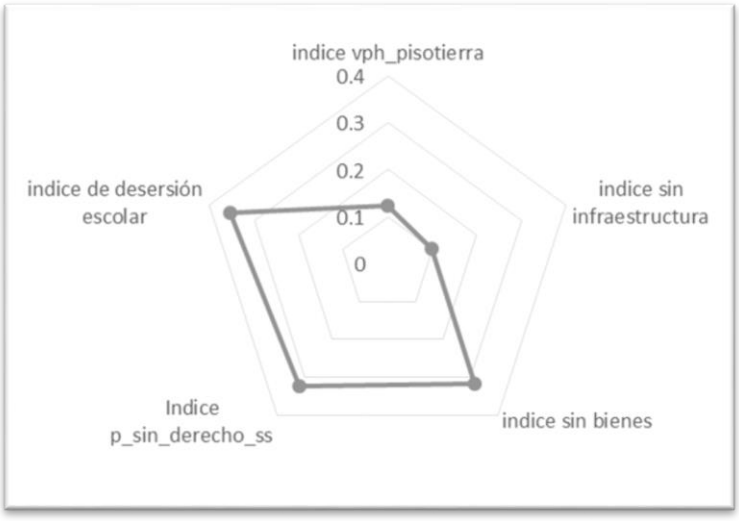
Figura 6. Índice de desigualdad urbana, 2000,2005 y 2010



Fuente: elaboración propia con base en: SNIM e INEGI, 2010 y INEGI, 2005

Dichas tasas de crecimiento se ven reflejadas en otros indicadores que no han tenido un avance significativo como es el índice de servicios de salud. Dicho índice tiene una mayor relevancia para el índice de desigualdad urbana que se encuentra por los tres puntos.

Figura 7. Indicadores socioeconómicos agregados del índice de desigualdad urbana, total metropolitano, 2010



Fuente: elaboración propia con base en: SNIM e INEGI, 2010

Como se puede observar en los resultados de la investigación de la zona metropolitana de Toluca, los municipios presentan una alta carencia en cuanto a servicios de salud se refiere. Sin embargo, los municipios que presentan un muy alto índice de desigualdad urbana

presentan serios obstáculos en cuanto a educación. La educación Gandini y Castro (2006) señalan que la entrada de los jóvenes al trabajo favorece la deserción escolar, situación que se observa en la precariedad del empleo así como de obtener bienes y servicios (Pamplona, 2005).

Tabla 6. Índice de desigualdad urbana (alta), cambio en puntos porcentuales 2010

INDICADOR SOCIOECONÓMICO	ALMOLOYA DE JUAREZ	CALIMAYA	OTZOLOTEPEC	RAYÓN	TEMOAYA
Índice vph piso tierra	0.08	0.06	0.12	0.04	0.14
Índice infraestructura	0.16	0.01	0.06	0.01	0.07
índice sin bienes	0.59	0.39	0.53	0.36	0.68
Índice p_sin_derecho_ss	0.65	0.84	0.73	0.95	0.80
índice de deserción escolar	0.44	0.37	0.43	0.34	0.47
IAU	**0.38**	**0.33**	**0.37**	**0.34**	**0.43**

Fuente: elaboración propia con base en: SNIM e INEGI, 2010

Como se observa en la siguiente tabla los altos niveles registrados en materia de educación y bienes pare disminuir. Lo anterior, determina menores oportunidades de desarrollo en un ámbito urbano de menor población. De esta forma, en 2010 los mayores rezagos urbanos en las zonas metropolitanas de menor tamaño en general reflejan una problemática no tan aguda como en las de escala grande pero si generalizada en todos los indicadores que componen el índice de desigualdad urbana.

Tabla 7. Índice de desigualdad urbana (media), cambio en puntos porcentuales 2010

INDICADOR SOCIOECONÓMICO	MEXICALTZINGO	OCOYOACAC	SAN MATEO ATENCO	XONACATLÁN	ZINACANTEPEC
Índice vph piso tierra	0.04	0.04	0.02	0.06	0.06
Índice infraestructura	0.03	0.02	0.08	0.04	0.06
índice sin bienes	0.36	0.38	0.35	0.45	0.47
Índice p_sin_derecho_ss	0.74	0.78	0.75	0.70	0.68
índice de deserción escolar	0.35	0.31	0.34	0.36	0.38
IAU	**0.30**	**0.31**	**0.31**	**0.32**	**0.33**

Fuente: elaboración propia con base en: SNIM e INEGI, 2010

Conforme mejoran el índice de desigualdad urbana en aquellos municipios que pueden considerarse como municipios que registran un bajo índice de desigualdad urbana, es porque han mejorado su situación en cuanto a educación y acceso a bienes.

Tabla 8. Índice de desigualdad urbana (media), cambio en puntos porcentuales 2010

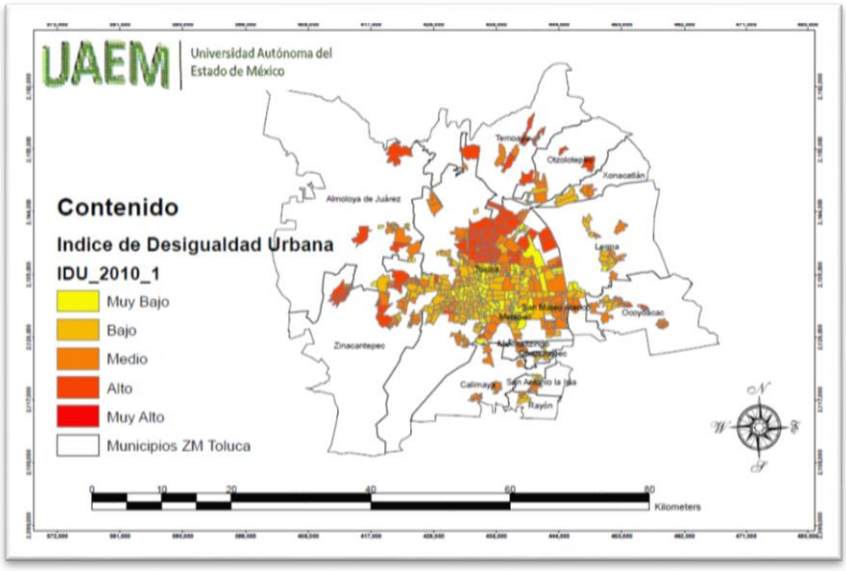
INDICADOR SOCIOECONÓMICO	CHAPULTEPEC	LERMA	METEPEC	SAN ANTONIO LA ISLA	TOLUCA
Índice vph piso tierra	0.02	0.04	0.02	0.04	0.03
Índice infraestructura	0.01	0.02	0.01	0.01	0.03
índice sin bienes	0.31	0.34	0.19	0.32	0.32
Índice p_sin_derecho_ss	0.72	0.71	0.60	0.73	0.62
índice de deserción escolar	0.33	0.34	0.25	0.35	0.31
IAU	**0.28**	**0.29**	**0.22**	**0.29**	**0.26**

Fuente: elaboración propia con base en: SNIM e INEGI, 2010

Distribución territorial del índice de desigualdad urbana

Las desigualdades urbanas abordadas en el presente estudio han identificado, mediante AGEB, de acuerdo con los sectores urbanos y zonas correspondientes. La distribución territorial del índice de desigualdad urbana en la zona metropolitana de Toluca, según su rango es la siguiente: 1 Agebs se encuentran en el rango muy alto (16 habitantes); 72 Agebs se encuentra en el rango alto (202 mil 589 habitantes); 135 Agebs se encuentran en el rango medio (390 mil 994 habitantes); 180 Agebs se encuentra en el rango bajo (609 mil 615 habitantes); y finalmente, 139 Agebs se encuentran en un rango muy bajo (347 mil 709 habitantes).

Figura 8. Distribución territorial del índice de desigualdad urbana, 2000

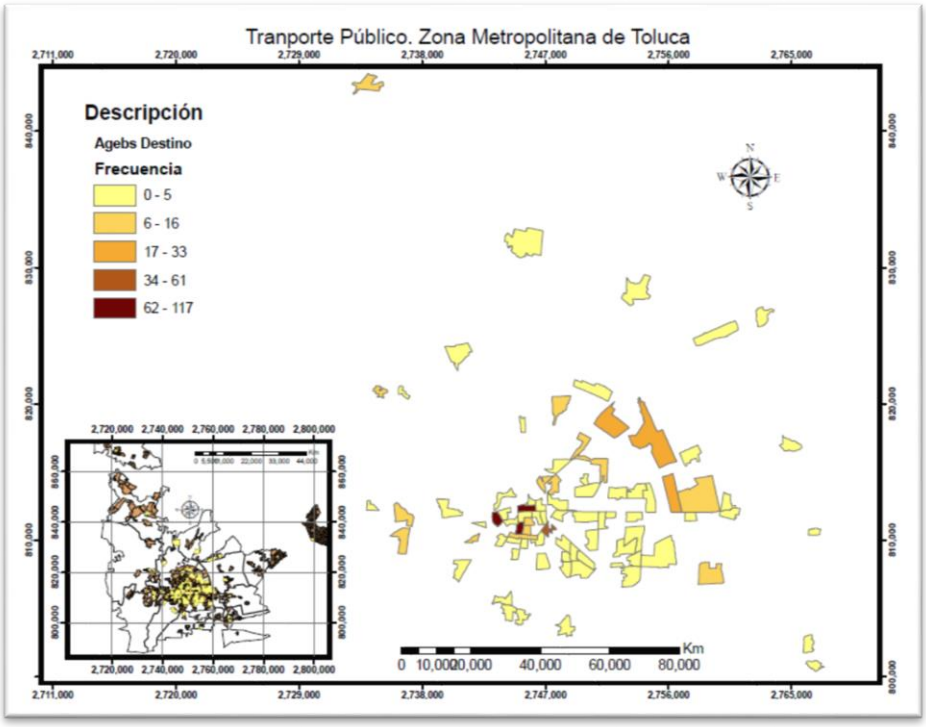


Fuente: elaboración propia con base en: SNIM e INEGI, 2010

El transporte público.

Actualmente se realizan desplazamiento utilizando varias rutas o autobuses dentro de la zona metropolitana de Toluca a este. Sin embargo los servicios actuales no han mejorado. Los desplazamientos de la población en las encuestas realizadas se identificaron tres Agebs que se han identificado como los principales que son la Terminal, Centro y Colón registrando 14.7%, 12.6% y 10.% respectivamente.

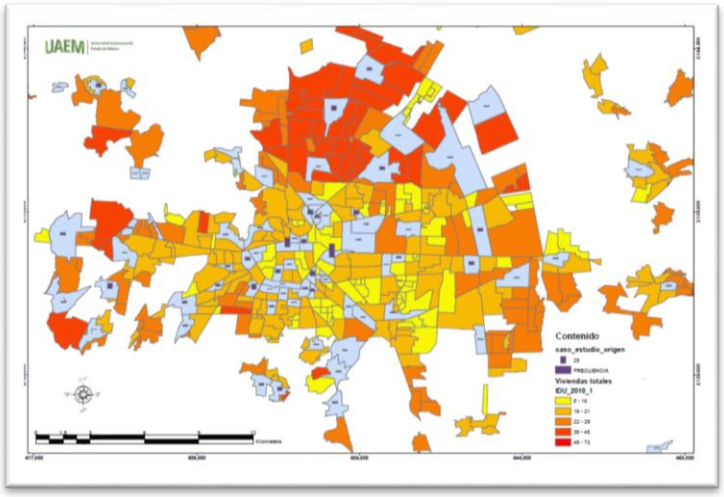
Figura 9. Principales destinos, zona metropolitana de Toluca, 2010



Las preocupaciones que tienen la población que se encuentra marginada por el sistema urbano actual. En donde, los costos sociales de operación del servicio de transporte, deben ser absorbidos por la población carente de servicios urbanos. El sistema actual de organización y de operación del transporte público sanciona crecientemente a la población que realiza una mayor esfuerzo con el fin de mantener la sobrevida del servicio que des es cada vez menos útil y más inaccesible.

La carencia de servicios urbanos públicos, demuestra en los que se refiere al transporte público urbano, la políticas de ajuste estructural que ha sido adoptado los mexicanos, el acceso de los servicios debe hacerse de manera diferenciada, para lo cual debe producirse una mayor planeación del servicio ofrecido, en base no a una política de no intervención sino en la intervención considerando las necesidad es de la población.

Figura 10. Principales destinos, zona metropolitana de Toluca, 2010



En la actualidad no está claro el servicio de transporte público en la zona metropolitana de Toluca, con una población un millón 936 mil 126 habitantes, constituida por 993 mil 961 mujeres (51.6%) y 942 mil 165 hombres (48.39%).De acuerdo a sus grupos de edad puede considerarse joven, ya que el 48% de la misma (936 mil 769 habitantes) es menor de 24 años, dicha población se concentra mayormente en 139 Agebs se encuentran en el rango de 2886-4651 (515 mil 626 habitantes);

El crecimiento de la vivienda de la zona metropolitana de Toluca, ha registrado tasas de crecimiento de 19.7 % y 17.8 %. Y la vivienda se distribuye en 85 Agebs se encuentra en el rango 1288-1955 (132 mil 401 viviendas totales); 129 Agebs se encuentran en el rango de 821-1287 (132 mil 985

Los indicadores que han tendió un mayor avance han sido los económicos (adquisición a bienes duraderos) como lavadora y refrigerador de 14.8 y 10 en 2000-2005 disminuyó a 6.3 y4.1 respectivamente para 2005-2010. También es necesario notar que el indicador de drenaje tuvo una considerable diminución al pasar de 13.1 a 3.1 en el mismo período. Por tanto, se confirma que las zonas metropolitanas de México se han caracterizado por una amplia desigualdad urbana, cuyas condiciones no se ha mejorado en un contexto de ajuste estructural.

La accesibilidad de vivienda en asentamiento irregulares y no aptos o acondicionados para el desarrollo urbano, el cual, es se ha convertido en plataforma para el desarrollo urbano de los grupo más vulnerables, la cuales son ocupadas con asentamientos irregulares, así como

sitios con pendientes muy pronunciadas, identificadas como de alto riesgo. De la misma, forma también presentan muy alta desigualdad.

Pero, en lugar de manejarlos como servicios públicos bajo la responsabilidad de la administración municipal, han sido tratados como negocios privados. Efectivamente, los servicios se ven modificados mediante el establecimiento programas y formas de funcionamiento siguiendo el ajuste estructural, fomentando así la incursión de capital privado (García, 2012).

Conclusiones

El mercado ha intentado asimilar las funciones que el Estado tienen en materia de transporte, pero una función que ha asimilado también es la función de poder, ya que va siendo parte integral de la conformación de los nuevos espacios urbanos, pero sin la capacidad de respetar el interés público.

Por tanto, es necesario, la creación instrumentos que permitan una mejor comprensión de las necesidades de la población, principalmente en aquellos que se encuentran en alta y muy alta desigualdad urbana, ya que estos representa la mayoría y son quienes soportan los costos los costos sociales que impone el ajuste estructurales y a cambio reciben los efectos negativos del nuevo patrón de acumulación mundial.

El índice desigualdad urbana puede ayudar a formular políticas diseñando las estructuras que permitan tener una mayor fuerza en de las funciones de planificación y control del Estado, y que garantice la continuidad, claridad y equidad de acceso al transporte público. De esta manera se permita equilibrar la concepción de trasporte público por una de mercado- Estado.

Bibliografía

Balbo, M., 2003. La ciudad inclusiva. En: *La ciudad inclusiva.* Santiago de Chile: Naciones Unidas, pp. 305-324.

Barkin, D., 1998. *Riqueza, pobreza y desarrollo sustetnable.* México: Jus y Centro de Ecología y Desarrollo.

Falú, A. & Marengo, C., 2004. Las políticas urbanas: desafíos y contracciones. En: *El rostro urbano de América Latina.* Buenos Aires: CLACSO, pp. 2011-226.

INEGI, 2010. Mexico en cifras informacion, por entidad federativa: Instituto Naciona de Esadística y Geografía. [En línea] Available at: http://www.inegi.org.mx/[Último acceso: 20 junio 2014].

Matías, L. G., 1998. Algunos efectos de la precipitación del huracan Paulina en Acapulco, Guerrero. *Investigaciones Geográficas,* Issue 37, pp. 7-19.

Ornelas, C., 1997. El proceso de decentralización de los servicios de la educación en México. Santiago de Chile: CEPAL.

Ornelas, J. D., 2000. La ciudad bajo el neoliberalismo. *Papeles de población,* pp. 45-69.

Pradilla, C. E., 2009. *Los territorios del neoliberlismo en América Latina.* México: Universidad Autonoma Metropolitana.

Rodríguez, A., Ruz, M. & Hernández, B., 2012. *Economía Sociedad y Territorio: Realyc.* [En línea] Available at: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11123033006[Último acceso: 20 febrero 2014].

Román, M. I., 2003. *Concepcion y deseño de Politicas de Ajuste Estructural,* México: Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente.

Rullán, O. S., 2006. Economía y sosteniblidad de las ciudades: entre la desrregulacion y la planificación. p. 18.

LA DEUDA SUBNACIONAL EN MÉXICO Y SUS EFECTOS EN EL GASTO PÚBLICO. 2000-2012

Trabajo concluido
Mtro. Emilio Peña Juárez
Doctorante en economía
ariesnet_unam@yahoo.com.mx
Universidad Nacional Autónoma de México

Resumen.

En los últimos años, no sólo se ha observado un constante crecimiento de la deuda pública de las entidades federativas en México, sino que además, ha ido acompañado de un acelerado dinamismo, situación que se agudizó con la crisis financiera registrada en el año 2008, que de acuerdo a los saldos oficiales de la deuda subnacional, revelan un crecimiento promedio del 10.5% anual durante el periodo comprendido entre 2000 y 2012.

Lo preocupante y cuestionable no es en sí el monto de la deuda subnacional, sino la desproporcionada evolución al alza de las obligaciones financieras de las haciendas estatales, respecto a sus recursos disponibles, lo que agudiza la gran dependencia financiera, en especial de los provenientes del sistema financiero mexicano, que trae como consecuencia, la pobre magnitud de recursos canalizados al gasto público, en particular los destinados al rubro de inversión productiva, que contemplan programas sociales, proyectos productivos y bienes de infraestructura, no obstante a que por mandato constitucional, sólo ello justifica el endeudamiento.

Palabras Clave: Deuda Subnacional, Gasto Público, Inversión Productiva, Dependencia Financiera.

Abstract

In recent years, not only it has been a steady growth of public debt of the states in Mexico, but it has also been accompanied by an accelerated dynamism, a situation that worsened with the financial crisis in 2008, which according to official subnational debt balances reveal an average growth of 10.5% annually during the period between 2000 and 2012.

What is worrying and questionable is not itself, if the amount of sub-national debt, but the disproportionate trend toward increasing the financial obligations of the state farms, regarding their available resources, which sharpens the great financial dependency, especially those from the Mexican financial system, which results in the poor magnitude of resources channeled to public expense, in particular for the heading of productive investment, which include social programs, productive projects and infrastructure assets, notwithstanding that by constitutional mandate, only this justifies borrowing

Keywords: Sub-National Debt, Public Expense, Productive Investment, Financial Dependency.

INTRODUCCIÓN

El problema del acelerado endeudamiento de las entidades federativas en México durante los últimos años, se hace más evidente al desglosar el periodo en estudio en dos fases (2000-2006 y 2006-2012), en la primera de ellas, se observa una tasa de crecimiento promedio del 16.3%, superior a la registrada durante el periodo de 2000-2006 de casi el 5%, lo que confirma un dinamismo acelerado de la deuda subnacional en los años recientes, destacando el incremento registrado a partir del año 2009. El contraste aumenta si lo comparamos con el periodo previo, comprendido entre los años 1993 y 2000, lapso durante el cual el crecimiento promedio apenas alcanzó un 2.6% anual, es decir, un crecimiento cinco veces menor en relación al observado durante el periodo objeto de estudio.

Se admite que el endeudamiento constituye una fuente de liquidez en casos de emergencia que, de no disponerse, podría generar mayores costos económicos y sociales, luego entonces, la deuda es un instrumento que puede ayudar a promover crecimiento y bienestar, claro está,

si se usa para financiar inversiones de alto impacto económico y social, siempre que se preserve la sostenibilidad fiscal y la estabilidad financiera.

Más aún si partimos de que el endeudamiento, tanto a nivel nacional como subnacional, deberá estar dirigido únicamente al financiamiento de inversión productiva, y en casos excepcionales, a enfrentar contingencias presupuestarias temporales, tal y como se establece en los Artículos 73 y 117 de nuestra Carta Magna y en las leyes reglamentarias respectivas, lo que implica que el endeudamiento bien utilizado permitiría ampliar la capacidad productiva de un país o una entidad, así como las posibilidades de gasto de las mismas.

Lo preocupante y cuestionable no es en sí el monto de la deuda subnacional, sino la acelerada evolución al alza, respecto a la proporción que guarda con los recursos disponibles de las haciendas estatales, tendencia que no coincide con la magnitud de los recursos canalizados al gasto público, en particular al destinado al rubro de inversión productiva, que incluye los recursos destinados a programas sociales, proyectos productivos y bienes de infraestructura. Esto implica que altos costos financieros, producto del crecimiento de la deuda subnacional, se traduzcan en altos costos financieros y por ende en un enorme costo social, dado su escasa efectividad en su aplicación, como de hecho sucede.

Adicional a lo anterior, la banca comercial ha ampliado los créditos otorgados y las garantías de pago se han diversificado, ya que, además de las participaciones federales, la deuda de las entidades federativas se garantiza con impuestos, derechos o flujos de los activos financiados con estas operaciones crediticias; aunado a la implementación de nuevas fuentes de recursos como las emisiones bursátiles, todo lo cual propician condiciones que conllevan a restar margen de gestión presupuestaria a los gobiernos estatales, dado los flujos de ingresos que se disponen para cubrir el servicio de la deuda.

Cabe señalar que no obstante a contar con una vasta fuente de datos estadísticos en materia de finanzas públicas, pocos son los documentos que se concretan a la revisión y estudio de las implicaciones del crecimiento acelerado de la deuda subnacional en México y su incidencia en el gasto público de las entidades federativas.

En virtud de lo anterior, la presente investigación intenta ubicar y analizar los factores que han incidido en el crecimiento acelerado de la deuda subnacional, apoyados en las posturas ideológicas antagónicas respecto al grado de intervención del Estado en la economía y su relación con la contratación de deuda pública y manejo del gasto público, representadas por el pensamiento keynesiano en oposición a la escuela clásica, a fin de encontrar las razones y argumentos que las sustentan, sin el temor de conciliar los manifestaciones convincentes de cada una de ellas.

METODOLOGÍA

La presente investigación gira en torno a dilucidar **¿Por qué se ha acelerado el crecimiento de la deuda subnacional en México y cuáles son las implicaciones en el gasto público?**, lo que nos conduce a revisar los principales factores de influencia directa en el vertiginoso crecimiento de la deuda y su inherente afectación al gasto público.

El **objetivo general** del presente trabajo es Identificar los principales factores del acelerado crecimiento del endeudamiento subnacional en México, durante el periodo 2000-2012, y sus implicaciones en el gasto público, a fin de formular propuestas alternativas, orientadas a mejorar la gestión financiera de la deuda y con ello, la optimización de los recursos destinados a la satisfacción de las demandas sociales.

Esta investigación, parte de la **hipótesis de trabajo** que sostiene que el gasto público en las entidades federativas, se ha visto afectado negativamente por el crecimiento acelerado de la deuda subnacional en México; en particular, a partir de la crisis del 2008. Tendencia que se explica por la injerencia de diversos factores; entre los que destacan, en primer lugar, la insuficiencia de recursos financieros de las entidades federativas y la elevada dependencia de los ingresos federales, resultado del actual Sistema Nacional de Coordinación Fiscal; la deficiente gestión financiera para mantener niveles adecuados de deuda, medida en función de la capacidad de pago de las entidades; la discrecionalidad en la contratación de la deuda pública, motivada por el actual marco regulatorio en la materia; así como, el denominado proceso de financiarización, incentivado por la desregulación de los mercados financieros.

Ante tal planteamiento hipotético, y con el objeto de encontrar los suficientes elementos explicativos del fenómeno objeto de estudio, la presente investigación combina **aspectos metodológicos cuantitativos** y **cualitativos.** Desde esa perspectiva, se estableció para el presente trabajo, en primera instancia, el **alcance exploratorio y explicativo**, para trascender después hacia un estudio **correlacional**. Ello significa que al inicio de la investigación, se elabora un análisis que describe, el comportamiento en el tiempo (2000-2012) de la deuda subnacional y su incidencia en el gasto público (gasto corriente y de inversión), intentando ubicar los principales factores exegéticos de dicha evolución, a fin de establecer elementos de juicio encaminados a proponer una estrategia de gestión de la deuda, a favor de las finanzas públicas de las entidades federativas.

En cuanto a las técnicas de investigación, se utiliza básicamente la **documental,** con el objeto de recopilar información teórica y estadística, necesaria para sustentar el estudio de la evolución de la deuda subnacional, así como su estructura y costo financiero, para su posterior análisis de la incidencia en el gasto público de las entidades federativas. Se elaboran cuadros comparativos, series temporales y análisis de correlación, a partir de las cuales se construyen diferentes tipos de gráficas, con el objeto de facilitar su interpretación numérica y visual.

Evolución de la Deuda Subnacional en México en el periodo 2000-2012

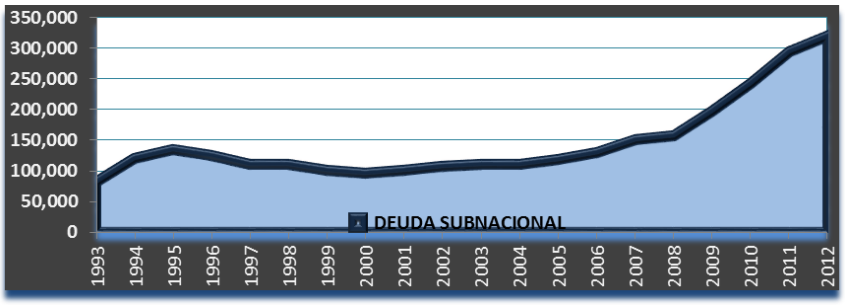
En el actual entorno económico que impera en nuestro país, resulta ineludible el estudio de la deuda pública subnacional en México y los factores que han propiciado su vertiginoso crecimiento, particularmente durante el periodo 2000-2012, a fin de explicar las circunstancias de las finanzas públicas estatales, cada vez más dependientes, no sólo de los recursos provenientes de las transferencias federales, dado el actual esquema fiscal mexicano, sino peor aún, del férreo capitalismo financiero y sus indeseables, pero inevitables, costos que implica la contratación de deuda con dicho sector, en detrimento del cada vez disminuido gasto público, indispensable para el desarrollo de nuestra sociedad.

A esa asfixiante realidad se suma la discrecionalidad en la contratación de la deuda pública y la opacidad en la gestión y rendición de cuentas, provocando un ciclo vicioso difícil de contrarrestar, dadas las circunstancias de dependencia financiera y los costos inexcusables que resulta acudir reincidentemente al endeudamiento, como una válvula de escape cada vez menos eficiente por parte de las entidades federativas mexicanas.

Según saldos al 31 de diciembre de los ejercicios fiscales de 2000 a 2012 en millones de pesos (mdp) reportados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y mediante un análisis de los mismos a valores constantes, considerando como año base el 2008, en los últimos años no sólo se ha observado un constante crecimiento de las obligaciones financieras de las entidades federativas de nuestro país, sino que éste ha ido acompañado de un dinamismo acelerado sobre todo a partir del año 2005, situación que se agudizó con la crisis financiera registrada en el año 2008. Lo preocupante no es en sí el crecimiento de la deuda subnacional, sino las afectaciones que pudiera recaer sobre el gasto público, por el costo que implica su contratación, y su poca efectividad en su aplicación, como de hecho sucede.

A efecto de contrastar su acelerada evolución, se consideró incorporar registros de la deuda desde el año 1993 hasta 2012, tal y como se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica 1 **Evolución Histórica de la Deuda Subnacional en México, periodo 1993-2012**
(Millones de pesos a precios constantes de 2008)



Fuente: Elaboración propia con datos del SIMBAD proporcionados por SHCP; (información consultada el 06 de Julio de 2013).

La justificación inmediata de algunos gobiernos estatales en cuanto a sus altos índices de endeudamiento, se sustenta en el incremento en los últimos años de las necesidades de la población a atender, sin restar crédito a ello, se podría admitir como valido dicho argumento,

siempre y cuando se viera reflejado en mejores condiciones de vida para la población, sin embargo ejemplos sobran respecto al uso indebido de los recursos públicos y el detrimento de las condiciones de vida de los gobernados.

Varias son las causas que podrían explican el incremento acelerado de la deuda subnacional en nuestro país durante el periodo 2000-2012, entre ellas podemos identificar las siguientes: **el actual esquema fiscal mexicano**, que implica un mayor requerimiento de recursos para la gestión pública estatal; **la deficiente administración o gestión de la deuda**, incentivada por la opacidad en el manejo de los recursos y rendición de cuentas; **el vigente marco jurídico de contratación de deuda**, que permite a los estados garantizar sus compromisos de deuda con las participaciones federales; así como el fenómeno denominado **"financiarización"** que ha impregnado paulatinamente la gestión financiera de las entidades federativas y que ha tenido en los factores antes mencionados, precisamente sus áreas de oportunidad para su proliferación.

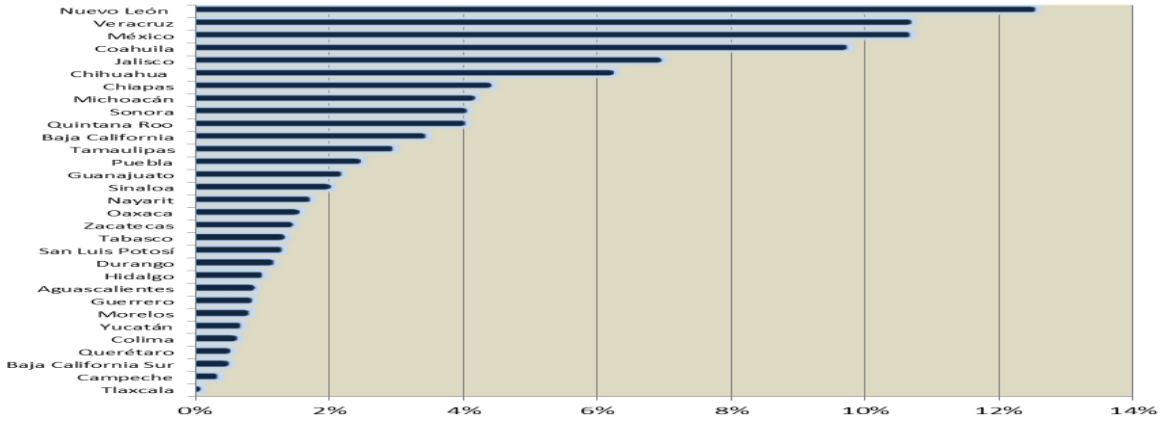
Es conveniente recordar que las funciones principales del Estado contemporáneo son similares a las que le dieron origen, pues sólo cambian los mecanismos, los términos y las formas para cumplir con sus finalidades esenciales. El Estado tiene a su cargo tareas que le han sido encomendadas por sus gobernados, a efecto de velar por el bienestar de la colectividad, lo que implica instrumentar y coordinar todo un aparato burocrático que desempeñe esa pluralidad de tareas y funciones, lo que implica realizar gastos para lo cual deberá ser responsable del manejo de su hacienda pública.

Si partimos de que el endeudamiento tanto a nivel nacional como subnacional, deberá estar dirigido únicamente al financiamiento de inversión productiva o bien a enfrentar contingencias presupuestarias temporales como lo estipula el artículo 117 de nuestra Carta Magna, lo que implicaría que el endeudamiento bien utilizado permitiría ampliar la capacidad productiva de un país o una entidad, así como las posibilidades de gasto de las mismas, sin embargo, como se demuestra más adelante, la deuda no se ha reflejado en un mayor volumen de recursos aplicados a rubros de inversión productiva y programas sociales que permitan a los gobernados mejores condiciones de vida.

Así se explica la emisión de deuda pública por parte del gobierno como una forma de financiar proyectos de inversión de largo plazo. En este caso, la deuda pública se convierte en un instrumento de redistribución del ingreso a favor de sectores de bajos ingresos, lo que justifica su uso (Cuamatzin, 2006).

La siguiente gráfica da cuenta de la proporción de las entidades federativas en el total de la deuda subnacional, sin incluir al Distrito Federal, de la cual se desprende que los estados con mayor deuda contratada en relación al total se encuentran: Nuevo León, Veracruz, Estado de México, Coahuila, Jalisco y Chihuahua, quienes juntos representan alrededor del 57% del total de la deuda pública de las entidades, situación que contrasta con los estados que registran deuda en menores magnitudes tales como: Yucatán, Colima, Querétaro, California Sur, Campeche y Tlaxcala, con una representación de apenas del 2.5% respecto al total nacional, lo que refleja una gran concentración de la deuda tan sólo en un reducido grupo de entidades.

Gráfica 2 **Participación de las Entidades Federativas en la Deuda Subnacional en México 2012**
(a precios constantes de 2008)



FUENTE: Elaboración propia con datos del SIMBAD proporcionados por SHCP; (Información recuperada el 06 de julio de 2013).

La radiografía de la participación de los estados en el total de la deuda subnacional y su análisis de la evolución en el tiempo, permitirán detectar los momentos de gran aceleración en su crecimiento primero, tratando de encontrar sus posibles causas después.

La Deuda Subnacional y el Gasto Público.

Musgrave (1995) Refiere que la deuda contratada por los gobiernos estatales y municipales se explica por el problema de equidad entre generaciones, toda vez que el grueso del gasto en inversión se efectúan en esas esferas de gobierno, por lo que para su cumplimiento con sus funciones de inversión, se aplica el principio del beneficio, que refiere que la amortización de la deuda y el costo de su servicio, se distribuirán entre las generaciones por venir, ya que resultaría difícil incrementar los ingresos fiscales de un año a otro, pero sobre todo injusto que las generaciones actuales paguen por el beneficio que también gozarán las siguientes.

Lo anterior significa que la traslación de la carga de la deuda a generaciones futuras, es adecuada en términos de equidad intergeneracional, para la financiación del gasto público de inversión, lo verdaderamente interesante y lo que debería preocupar a los gestores de la deuda, es la estructura de plazos de los tipos de interés y los criterios para conseguir una combinación óptima de los vencimientos.

En suma, luego de revisar distintos autores, la deuda pública implica una obligación establecida por el gobierno (prestatario), con aquellos que compran los títulos gubernamentales (prestamista), relación en la que el gobierno se compromete a regresar el préstamo (principal), en un período determinado con los intereses devengados establecidos por la tasa de interés. Conceptos que contribuyen a entender la relación que guardan los beneficios que el capital financiero obtiene de las necesidades permanentes del endeudamiento para compensar los déficits presupuestario de las entidades federativas, en detrimento del gasto público.

Para la realización de las diversas actividades públicas de los gobiernos locales, los recursos financieros son de vital importancia, ya que deben realizar erogaciones destinadas a llevar mejores y mayores satisfactores a la población, y como consecuencia deben obtener los medios suficientes para estar en posibilidad de ofertarlos.

Los egresos y los ingresos constituyen los dos ciclos fundamentales de las finanzas públicas, donde por supuesto está inmerso el endeudamiento. Cuando los ingresos son mayores que

los gastos existe un superávit público, es decir, el gobierno cuenta con un ahorro que se puede canalizar a incrementar la inversión. La situación contraria se da cuando los gastos del gobierno son mayores a sus ingresos provocando un déficit público.

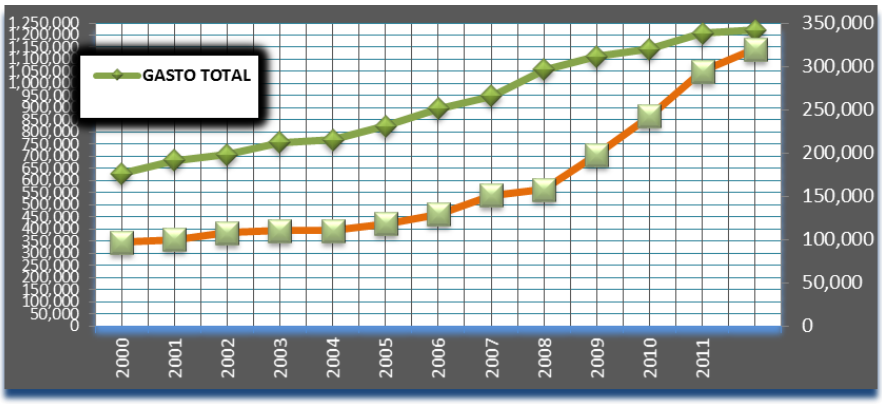
De acuerdo con Stiglitz (2000), es adecuado el financiamiento a través de deuda pública en el caso de proyectos de alto impacto como carreteras, escuelas, complejos industriales, que brinden beneficios por muchos años; pero no es correcto cuando los recursos se utilizan para financiar planes inconclusos o gasto corriente de la administración pública.

De lo anterior se deduce la importancia que tiene la deuda pública, al aprovechar el ahorro del sector superavitario y dirigir estos recursos hacia proyectos de inversión, encaminados a mejorar el bienestar social, y en una segunda etapa, cubrir déficits temporales y hacer frente a situaciones de emergencia.

En el periodo que va del año 2000 al 2008, el crecimiento promedio de la deuda se ubicó en 3.3%, mientras que el gasto se estableció en 3.7%, lo que hasta ese momento parecía una relación lógica de evolución, sin embargo, del año 2008 a 2012, el crecimiento promedio de la deuda, supera por mucho al del gasto público, ubicándose en crecimientos promedio de 19.4% y 3.7% respectivamente.

Lo anterior permite deducir que mientras que la deuda subnacional incrementó su ritmo en casi el 20% promedio anual, el nivel de gasto total se mantuvo en un promedio cercano al 4% anual, similar al comportamiento durante todo el periodo en estudio, esto es, que mientras que el gasto permanece en un crecimiento constante, la deuda se dispara a partir del año 2008 en una proporción de 5 a 1 respecto al gasto, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:

Gráfica 3 **Evolución de la Deuda Subnacional y el Gasto público periodo 2000-2012**
(Millones de pesos a precios constantes de 2008)



FUENTE: Elaboración propia con datos del SIMBAD proporcionados por SHCP; (Información recuperada el 06 de julio de 2014).

La Deuda Subnacional, el Gasto Corriente y Gasto de Inversión.

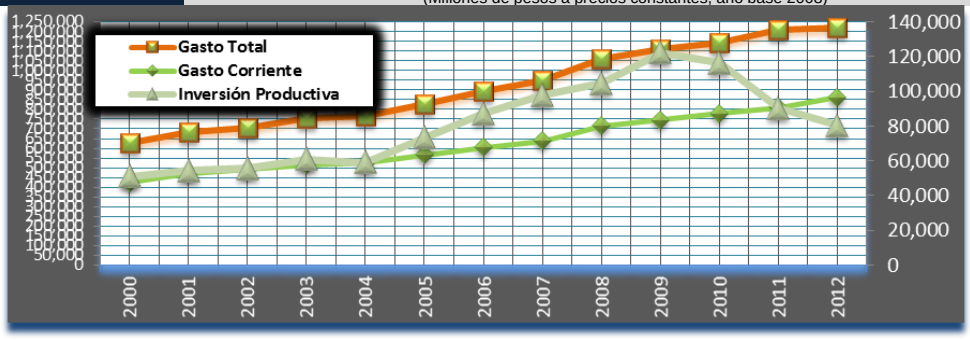
Es de destacar la evolución que siguieron cada uno de los dos rubros respecto al gasto total, mientras que el gasto corriente creció de 2006 a 2012 sólo el 5% aproximadamente, el gasto en inversión productiva se redujo en cerca del 30% en el mismo periodo, lo que explica, en gran medida, el abandono paulatino de proyectos de infraestructura y programas de impacto social, indispensables para el desarrollo de nuestro país.

Lo anterior ha propiciado condiciones propicias por la iniciativa privada para seguir en el la ruta de desplazamiento del estado de actividades lucrativas, abonando con ello al encarecimiento de los bienes y servicios en detrimento de la calidad de vida y economía familiar. En la gráfica 2 se puede apreciar la tendencia referida.

Gráfica 4

Proporción del Gasto Corriente e Inversión Productiva respecto al Gasto Total. 2000-2012

(Millones de pesos a precios constantes, año base 2008)



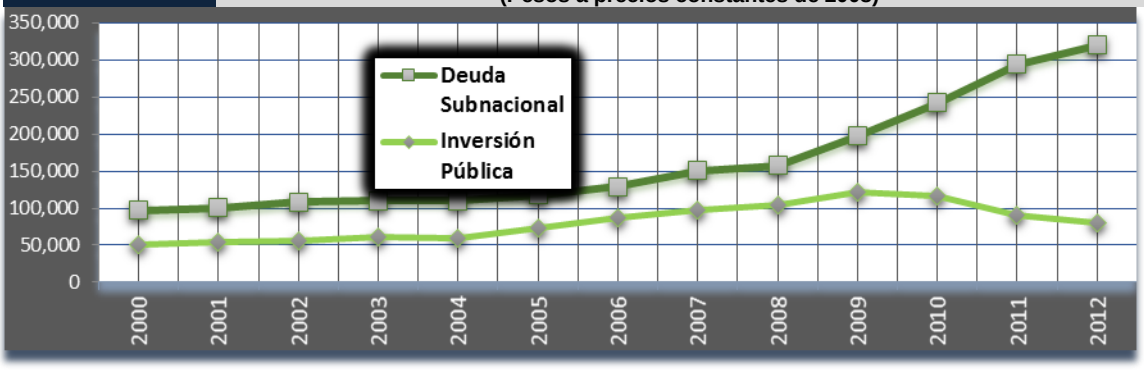
FUENTE: Elaboración propia con datos del SIMBAD proporcionados por SHCP; (Información recuperada el 06 de julio de 2014).

En cuanto a la correlación registrada durante el periodo 2000-2008, ésta se ubicó en **0.97**, lo cual significa un crecimiento del gasto corriente y de inversión productiva casi en la misma proporción, tendencia que se revierte durante la etapa de 2008 a 2012, cuando la correlación se ubica en **-0.75**, lo que traduce en una relación inversa, es decir, ante un crecimiento del gasto corriente en 1 unidad monetaria, la inversión productiva decrece en alrededor un tercio, lo cual implica una afectación irreversible a la infraestructura pública y acciones sociales, necesarias para la aspiración de crecimiento y desarrollo de nuestro país.

Como se ha revisado en apartados anteriores, jurídicamente la contratación de la deuda sólo se justifica si se canaliza a proyectos de inversión pública, no obstante a esa condición y restricción legal consagrada en la Constitución Política de nuestro país, contradictoriamente se observa una correlación inversa entre los saldos de la deuda subnacional y la inversión pública, especialmente a partir del año 2009 y acrecentada en los años posteriores, como se refleja en la siguiente gráfica:

Gráfica 5

Evolución de la Deuda Subnacional en México Vs. Inversión Pública periodo 2000-2012
(Pesos a precios constantes de 2008)



Fuente: Elaboración propia con datos del SIMBAD proporcionados por SHCP; (información recuperada el 06 de Julio de 2013)

En la gráfica anterior se observa una correlación de 0.98 a nivel nacional entre el periodo 2000 y 2008, lo que significa que por cada peso de deuda subnacional, se incrementó casi en la misma cantidad el gasto de inversión, radicalmente opuesto a la correlación reflejada en el periodo comprendido entre 2008 y 2012 , donde se observa una relación de -0.729, lo que significa que la inversión no sólo no crece, sino comienza una tendencia descendente, es decir que por cada peso en que se incrementa la deuda, la inversión disminuye en poco más de 70 centavos.

En resumen, ante los precarios márgenes financieros en las hacienda públicas subnacionales, producto del actual esquema fiscal mexicano, la deuda pública se constituye como la alternativa inmediata, que no la más barata, para cubrir los desfases entre los ingresos y egresos presupuestales. De esa manera, los gobiernos estatales le hacen frente a los compromisos de gasto corriente; a los derivados del mismo servicio de la deuda y en última instancia; a las tareas de inversión productiva, lo que obliga constantemente a incurrir en altos costos de capital, al requerir un mayor endeudamiento para hacer frente al refinanciamiento de las obligaciones contraídas, situación que ha convertido en una permanente y pesada carga para el presupuesto público.

CONCLUSIONES

El sobreendeudamiento que registran muchas entidades federativas en los años recientes, ha tenido como consecuencia un importante ajuste en la capacidad de gasto público en bienes y servicios, debido básicamente a la insuficiencia permanente de recursos para atender la creciente demanda social de bienes, lo que ha conducido a la mayoría de los gobiernos estatales a buscar fuentes alternativas de financiamiento, principalmente con la banca comercial (que representa más del 60% del total de sus, habida cuenta del costo financiero que ello implica, lo que ha provocado momentos de inestabilidad financiera, que pone a las entidades ante la presencia de un círculo vicioso de dependencia difícil de romper.

En función de las evidencias y hallazgos recopilados a lo largo de esta investigación, los diversos resultados confirma la influencia de los factores que propiciaron el crecimiento acelerado de la deuda pública subnacional durante el periodo objeto de estudio y su incidencia en el gasto público, tales como:

A. Elevada dependencia de las haciendas estatales respecto a las transferencias federales, resultado del actual Sistema Nacional de Coordinación Fiscal:

Dado el actual esquema fiscal mexicano, se observa una gran dependencia de las finanzas públicas estatales de los recursos provenientes de las transferencias federales, mismas que representan alrededor del 83% respecto a ingresos totales para el año 2012, aunado a la creciente demanda social de bienes y servicios, lo que explica, en buena medida, la inevitable contratación de deuda pública, no obstante los costos que ello implica, en detrimento del cada vez más disminuido gasto público.

De lo anterior, es evidente que el costo financiero se verá acrecentado como consecuencia del crecimiento acelerado de deuda contratada, afectando la liquidez y solvencia de las haciendas estatales en los años por venir, toda vez que el impacto del costo del servicio de la deuda empezará a afectar negativamente sus flujos financieros, que tal vez se subsane, temporalmente, con esquemas de reestructuración o renegociación de la deuda, haciendo más prolongada la aparición de posibles colapsos financieros en las entidades federativas, sin embargo, no se puede desconocer que el riesgo se encuentra latente.

B. Deficiente gestión administrativa de la deuda, medida en función de la capacidad de pago de las entidades.

El incremento de la dimensión de los recursos financieros, canalizados a las entidades federativas en forma de deuda pública, provenientes principalmente, de la banca comercial (61% respecto al financiamiento total), tienen implicaciones de sometimiento financiero, lo cual impide una libertad y autonomía de gestión de las haciendas públicas estatales, al tener que distraer recursos públicos por los altos costos financieros que ello implica, que de otra manera, deberían aplicarse de forma efectiva a rubros de inversión productiva.

C. Discrecionalidad en la contratación de la deuda pública, motivada por el actual marco regulatorio en la materia.

Del análisis efectuado a los ordenamientos jurídicos en la esfera federal y estatal en materia de deuda pública, se observa que no obstante a lo establecido en la Carta Magna de nuestro país, en su artículo 117 fracción VIII y leyes estatales reglamentarias, lo lógico sería

encontrar una correlación positiva, entre un incremento en la deuda subnacional con un mayor gasto público, en particular de la inversión productiva, sin embargo el análisis estadístico revela que el crecimiento acelerado de la deuda subnacional, no corresponde, en los hechos, a la asignación de un mayor gasto público, en particular en rubros de inversión en infraestructura, proyectos productivos y programas sociales.

Lo anterior, debido principalmente a que los ordenamientos jurídicos actuales en materia de deuda pública, encabezada por nuestra Constitución Política Federal y las Leyes de Ingresos Estatales, abren la posibilidad no sólo de incrementar los montos de endeudamiento, sino convenir plazos más allá del periodo constitucional vigente, es decir, permite comprometer flujos de pagos futuros, sin establecer o referenciar criterios o indicadores de liquidez y solvencia financiera, lo que provoca un endeudamiento por encima de la capacidad económica de la entidad en el corto plazo, lo que agrava el alto nivel de dependencia con el sector financiero nacional, con las implicaciones del costo de capital que ello implica, con cargo directo al presupuesto público subnacional.

D. Proceso de financiarización, incentivado por la desregulación de los mercados financieros.

La financiarización y la titulización como mecanismos que derivan de las políticas monetarias, cambiarias y financieras especulativas, a favor de la acumulación financiera, han afectado crecientemente a los sectores desprotegidos de las economías del mundo neoliberal, en especial a los países subdesarrollados como el nuestro, que limitado en sus recursos públicos, toman como alternativa la recurrente contratación de créditos provenientes del sistema financiero, para cubrir sus altos niveles de gasto corriente, relegando en un segundo plano el cumplimiento de sus compromisos de inversión pública productiva; si a ello le sumamos la discrecionalidad de la aplicación de los recursos por los funcionarios responsables del manejo de las haciendas públicas y la opacidad en la rendición de cuentas, se da una combinación propicia para el arraigo de dicha dependencia difícil de romper.

BIBLIOGRAFÍA:

Arriaga, Enrique, Finanzas Públicas de México. Instituto Politécnico Nacional, México. 2001.

Astudillo, Marcela, Conceptos Básicos del Federalismo Fiscal, el Caso Mexicano. UNAM, ISBN: 978-607-02-0623-8, México D.F., 2009.

Auditoría Superior de la Federación, Análisis de la Deuda Pública de las Entidades Federativas y Municipios, Agosto, México D.F., Cámara de Diputados ASF, 2012.

Ayala, José, Economía del Sector Público Mexicano, México, UNAM, Editorial Facultad de Economía, 1999.

____, Economía Pública: una Guía para Entender al Estado, México, UNAM, Editorial Facultad de Economía, 1997.

Cabrero, Enrique y Carrera Ady, "*Descentralización Fiscal y Debilidades Institucionales. Las paradojas del Caso Mexicano*", en Guerrero, Juan Pablo (Coordinador), *Impuestos y gasto público en México desde una perspectiva multidisciplinaria,* CIDE-Porrúa, primera edición, México, DF. 2004.

Chapoy Alma, Girón Alicia, "Financiarización y Titulización: Un momento Minsky" en *economía UNAM, vol. 6, núm. 16*, México, UNAM, 2009.

____, y Rodríguez Patricia, Tras la Crisis, Políticas Públicas a Favor del Crecimiento Económico, México D.F., UNAM, Instituto de Investigaciones Económicas, 2012.

Coronado, Jaime, "Sostenibilidad de las Finanzas en Gobiernos Subnacional" en *Trimestre Fiscal*. No. 95, INDETEC, Jalisco México, pp. 29-75, ISSN 0188-6088, 2010.

Dabat, Alejandro, "Estado, Desarrollo y Crisis del Neoliberalismo", en Dabat, Alejandro (coordinador), *Estado y Desarrollo*, UNAM, México, 2010.

Faya, Jacinto, Finanzas Públicas, México, Editorial Porrúa, 1981.

García, Benjamín, "¿Está Keynes de Regreso?" en *Economía Informa,* núm. 373, marzo-abril, 2012 Facultad de Economía, UNAM, México D.F., pp. 3-27, 2012.

Girón Alicia, Correa Eugenia, Rodríguez Patricia, Pensamiento Poskeynesiano, México UNAM, Instituto de Investigaciones Económicas, 2010

Guerrero, Omar, Gerencia Pública en la Globalización, México, Universidad Autónoma del Estado de México, Grupo Editorial Miguel Ángel Porrua, ISBN: 970-701-346-X, 2003.

Hernández Trillo, Fausto, La Economía de la Deuda, lecciones desde México, México D.F., Fondo de Cultura Económica, 2003.

Hurtado, Carlos y Zamarripa Guillermo, Deuda Subnacional: un Análisis del Caso Méxicano, México, Fundación de Estudios Financieros (FUNDEF), A.C., 2014.

Keynes, John Maynard, *Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero*, Décima reimpresión, México, Fondo de Cultura Económica. ISB 968-16-0415-6, 1987.

Lapavitsas, Costas "El Capitalismo Financiarizado. Crisis y Expropiación Financiera." en Lapavitsas y Morera (coordinadores). *La Crisis de la Financiarización*. IIEc, CLACSO-UNAM, pp. 33-90, 2011.

Mendoza, José Enrique, "Financiarización y Gasto Público en México (2000-2011)" en *Ola Financiera*. No. 13, Septiembre – Diciembre 2012, UNAM, México D.F., pp. 72-100, 2012.

Musgrave Richard y Peggy Musgrave, *Hacienda Pública, Teórica y aplicada, México* McGraw-Hill, 2001.

Minsky, Hyman, Las Razones de Keynes, México, Fondo de Cultura Económica, 1987.

O´Connor, James, La Crisis Fiscal del Estado, U.S.A, Ed. Península, 1973.

Poulanzas, Nicos, Poder Político y Clases Sociales en el Estado Capitalista, México, Ed. Siglo XXI, 1980.

Retchkiman K, Benajmín, Teoría de las Finanzas Públicas (Tomo I), México, UNAM, 1987.

Reyes, Marcial, La Deuda Pública de las Entidades Federativas Explicada Desde la Perspectiva del Federalismo Fiscal Mexicano, LXII Legislatura Cámara de Diputados. Dirección General de Servicios de Documentación, Información y Análisis, 2012.

Samuelson, Paul, Curso de Economía Moderna, España, Ed. Aguilar, 1968.

Santillán López, Roberto (1962) Teoría General de las Finanzas Públicas y el Caso Mexicano, México, UNAM.

Soto, Ernesto y López Heriberto, "México: Federalismo versus Descentralización", en Política y Cultura, Núm. 19, Universidad Autónoma Metropolitana- Xochimilco, México D.F., pp. 27-43, 2003.

Stiglitz, Joseph. H., La Economía del Sector Público, Tercera edición, España, Antoni Bosch editor, 2000.

Vicher, Diana, "Gastos de Financiarización en la Administración Pública", *en Tras la Crisis, Políticas Públicas a Favor del Crecimiento Económico,* México D.F., UNAM, Instituto de Investigaciones Económicas, PP. 115-130, 2012.

Zebadúa, Anjanette D., "Bursatilización de la Deuda Subnacional" en *Trimestre Fiscal*. No. 95, INDETEC, Jalisco México, pp. 11-27, ISSN 0188-6088, 2010.

LOS PLANES DE DESARROLLO MUNICIPAL 2016 – 2108 EN MATERIA DE POBREZA PARA EL ESTADO DE MÉXICO

Jesús Adrián Marín Blancas* [68]

Marco Antonio Piña Sandoval**

Resumen.

El presente artículo hace un primer acercamiento sobre los programas y proyectos de tres municipios en relación a la pobreza en el Estado de México en los nuevos ayuntamientos para el periodo 2016 – 2018. Los resultados preliminares en la investigación muestran; en primer lugar que no existe un concepto claro sobre la pobreza y como combatirla en los Planes de Desarrollo Municipal (PDM); y, en segundo lugar, esta falta de claridad sobre la definición de pobreza conlleva una mala interpretación del Plan Nacional de Desarrollo (PND) y del Plan de Desarrollo del Estado de México (PDEM) por lo que implementar las políticas públicas municipales refleja un mal planteamiento o en la inexistencia de programas y proyectos en el combate a la pobreza.

PALABRAS CLAVE: Pobreza; Plan de Desarrollo Municipal, Carencias, programas y proyectos.

Summary.

[68]*Dr. en Economía, integrante de la Red sobre Políticas Económicas y Sociales en el Estado de México, Profesor de posgrado y licenciatura de la FES Acatlán. marin_economista@yahoo.com.mx

** Dr. en Economía, integrante de la Red sobre Políticas Económicas y Sociales en el Estado de México, Profesor de posgrado y licenciatura de la FES Acatlán, Profesor de la UAEM. mpinasan@yahoo.com.mx

This article makes a first approach on programs and projects in three municipalities in relation to poverty in the State of Mexico in the new municipalities for the period 2016 - 2018. Preliminary research results show; first that there is no clear concept about poverty and how to combat it in the Municipal Development Plans (PDM); and, secondly, this lack of clarity about the definition of poverty leads to a misinterpretation of the National Development Plan (NDP) and the Development Plan of the State of Mexico (EMJD) so that implement municipal public policies reflects poor approach or in the absence of programs and projects to combat poverty.

KEY WORDS: Poverty; Municipal Development Plan, Shortcomings, programs and projects.

Introducción

El Estado de México para el año 2014, mostró una elevación importante en el porcentaje de la población en situación de pobreza, si se toma el año 2012 como referencia paso de un 45.33% al 49.6% para el año 2014, cayendo cinco lugares a nivel nacional, es decir, si se considera a Chiapas como la entidad número uno con el mayor porcentaje de pobreza, el Estado de México paso del lugar 16 a la posición 11 para el periodo 2012 a 2014.

Al analizar el volumen de población en situación de pobreza, la entidad mexiquense ocupa la posición número uno, al tener 8,226,852 personas en esta condición. Por ser el Estado con la mayor población del país, el lugar que ocupa a nivel nacional por el volumen de población siempre ha sido la posición número uno, es preocupante el número de personas que pasaron a ser pobres haciendo el comparativo del año 2012 a 2014, se vio incrementado la población con esta condición en 941,117 personas.

La entidad mexiquense muestra una heterogeneidad importante al interior de sus 125 municipios. Coexisten ayuntamientos urbanos que ocupan los primeros lugares de producción económica y desarrollo humano a nivel nacional; por otro lado, hay municipios que muestran niveles altos en pobreza, marginación y desigualdad. Ejemplo de ello, es el ayuntamiento de Zumpahuacán que registra un nivel de población en situación de pobreza de

84.09%, mientras que el municipio de Coacalco de Berrizábaltiene el 22.45% de sus habitantes con esta condición, así de contrastante es la Entidad[69]. (CONEVAL C. , 2012).

La investigación tiene como objetivo realizar un primer diagnóstico de los programas y proyectos en contra de la pobreza que se plasmaron en los Planes de Desarrollo Municipal en las entrantes gestiones 2016 – 2018. Para poder llevar acabo este trabajo se parte de los siguientes supuestos:

- Se revisa, someramente, que se entiende por pobreza bajo los lineamientos y criterios generales para la definición, identificación y medición de esta.
- Se identifica en el Plan Nacional de Desarrollo 2012 – 2018 y el Plan de desarrollo del Estado de México 2011 – 2017, lo relacionado a la pobreza
- Se utiliza la clasificación entre *municipios grandes*, *municipios críticos* y el *resto de los municipios*[70].
- Se realiza un análisis de los PDM de la gestión 2016 – 2018, con la finalidad de identificar aquellos programas y proyectos que se formularon para enfrentar la pobreza y comparar si cubren con la definición de la Pobreza. La muestra (la entidad se conformad de 125 municipios), se decidió revisar un PDM para cada categoría, es decir, un *municipios grande (Atizapán de Zaragoza)*, un *municipio critico (Tlatlaya)* y uno de los *resto de los municipios (Atlacomulco de Juárez).*
- Por último, se reflexiona sobre los programas y proyectos implementados en relación a la pobreza de estos tres municipios mexiquenses encontrados en los PDM.

Las reflexiones finales del trabajo indican que no existe claridad sobre la definición y medición de la Pobreza en el Estado de México y se ve reflejado en algunos programas que a pesar de que tienen el objetivo de combatirla, sus estrategias y líneas de acción no lo hacen, mientras que hay programas que no tiene el objetivo de la pobreza pero si la combaten.

[69]Los datos a nivel municipal se tomaron del informe para el Estado de México sobre la pobreza. La Ley General de Desarrollo Social [LGDS] menciona que se tiene la obligación de contar con datos a nivel Nacional y por Entidad Federativa cada dos años, mientras que para los municipios cada cinco años, es decir, será en el año 2016 cuando se tenga la actualización de las variables sobre el tema de la Pobreza a nivel municipal.

[70]El criterio de municipio grandes está dado por el número de habitantes y debe rebasar los 250,000 personas, El criterio de municipio crítico está determinado por el porcentaje mínimo que debe cumplir en cada área del concepto de pobreza; y, el resto de los municipios es el residuo de aquellos municipio que no son grandes y que no cumplen con la situación crítica.

El trabajo propone que para próxima gestión municipal 2016 – 2018, se debe realizar un programa federal que incluya el concepto oficial de la pobreza y su medición, así como cada uno de sus componentes. La intención es que los municipios integren los programas y proyectos que se dirijan al concepto oficial de pobreza tal y como está marcada en la legislación para que su aplicación pueda dar los mejores resultados en los próximos años para el País, el Estado de México y sus ayuntamientos.

Los Planes de Desarrollo de México en materia de pobreza

La pobreza tiene diversas perspectivas, se puede entender desde lo histórico, en lo conceptual a través de distintas disciplinas, o por el manejo político que pueda tener dentro de la comunidad, entre otras. Esto hace que no exista un consenso sobre su conceptualización, en este trabajo se definirá tal como lo hace la institución oficial que se dedica a su combate en México que es el Consejo Nacional para la Evaluación de la Política Social (CONEVAL).

La pregunta que surge es ¿De dónde proviene lo relacionado a la pobreza en el caso mexicano? Actualmente se remonta al año 2004 cuando se expide la Ley General de Desarrollo Social[71] (LGDS) donde plasma en su artículo primero fracción primera que "tiene por objeto: I. Garantizar el pleno ejercicio de los derechos sociales consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, asegurando el acceso de toda la población al desarrollo social" (LGDS, 2004).

La LGDS contiene en su interior los artículos para llevar acabo el desarrollo social en el país, dentro de los diferentes niveles de gobierno y creando las instituciones necesarias para llevar acabo sus objetivos. Considera que los derechos para el desarrollo social de todo mexicano se encuentran en las áreas de educación, salud, alimentación, vivienda, medio ambiente, trabajo, la seguridad social y la no discriminación (LGDS, 2004) [Art. 6].

En el artículo 36 de LGDS se establece que la institución encargada de la pobreza es el CONEVAL, la cual dictará los Lineamientos Generales para la Definición, Identificación y Medición de la Pobreza (LGDIMP)[72]. En los lineamientos se menciona que se considerará

[71]Ley No. 185, Diario Oficial de la Federación de México, Distrito Federal, México 21 de enero 2004.
[72]La LGDIMP se publicó en el diario oficio de la federación el 16 de junio de 2010.

los indicadores en las áreas de: "I. Ingreso corriente per cápita; II. Rezago educativo promedio en el hogar; III. Acceso a los servicios de salud; IV. Acceso a la seguridad social; V. Calidad y espacios de la vivienda; VI. Acceso a los servicios básicos en la vivienda; VII. Acceso a la alimentación; VIII. Grado de cohesión social, y IX. Grado de Accesibilidad a carretera pavimentada" (LGDIMP, 2010).

Los LGDIMP, establece que la conceptualización de Pobreza está determinada por las áreas de bienestar económico, los derechos sociales y el contexto territorial. Específicamente, la primera dimensión comprende el lado monetario de la población al relacionarlos ingresos y gastos que se realizan de una canasta alimentaria y no alimentaria de bienes y servicios; por su parte, el espacio de los derechos sociales abarca las fracciones II a la VII del artículo 36 de la LGDS (mencionados en el párrafo anterior); y el último está asociado al grado cohesión social.

En este sentido la definición de Pobreza en México es multidimensional y hace referencia cuando una persona se encuentra en la situación siguiente:

> *"cuyos ingresos sean insuficientes para adquirir los bienes y los servicios que requiere para satisfacer sus necesidades y presente carencia en al menos uno de los siguientes seis indicadores: rezago educativo, acceso a los servicios de salud, acceso a la seguridad social, calidad y espacios de la vivienda, servicios básicos en la vivienda y acceso a la alimentación*". (LGDIMP, 2010) (Art. OCTAVO).

En la LGDS en sus artículos 38 al 42 se establece que para realizar el Plan Nacional de Desarrollo Social (PNDS) y conjuntar a todos los actores, se integrará el Sistema Nacional de Desarrollo Social (SNDS) que será el enlace para que se tenga comunicación entre los diferentes niveles de gobierno, los sectores sociales y privados en su objetivo de impulsar el desarrollo social. Particularmente, el Gobierno Federal a través de la Secretaria de Desarrollo Social se encargará de la coordinación de los diferentes actores, así como el diseño y la ejecución de los programas sectoriales y de las entidades federativas para que la planeación sea congruente, objetiva y participativa. Los gobiernos locales y municipales formularán, aprobarán y aplicarán sus propios programas de desarrollo social (LGDS, 2004).

Al considerar que existe una vinculación materia de desarrollo social entre los niveles de gobierno es indispensable analizar y revisar el PDN, lo propuesto por la SEDESOL en

materia del PNDS y el SNDS mediante los programas federales, así mismo los gobiernos locales en su PDE, así como implementación de programas en los PDM para el combate a la pobreza.

Si se considera el tiempo en que inician las gestiones en los tres niveles de gobierno, se encuentra la problemática que el gobierno estatal tiene un año de diferencia, en el caso del Estado de México, en relación al inicio del mandato federal y ambos duran seis años. El gobernador del Estado de México inicio su sexenio a finales de 2011 y termina en 2017, por su parte, el presidente de la republica Enrique Peña Nieto tiene una gestión de gobierno que va de 2012 a 2018, mientras que los gobiernos municipales tienen sus propios tiempos, la gestión dura tres años por lo cual no coincide con los tiempos federales, estatales y municipales, condicionado la política pública al PND y al PDE.

El PND 2013 – 2018 plantea como objetivo general crear las condiciones para que el país llegue a su máximo potencial y en la búsqueda de esta finalidad se plantea cinco metas: un México en paz: un México incluyente; un México con educación de calidad; un México próspero y un México con responsabilidad global. Se complementan estas metas con tres ejes transversales: democratizar la productividad; un gobierno cercano y moderno; y la perspectiva de género (Gobierno Federal, 2013), ver la imagen 1.

Imagen1. Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018, sexenio de Enrique Peña Nieto.

Tomado del PND, pág. 21.

En el PND se propone el desarrollo social dentro de la meta *Un México incluyente* donde se expone las diversas políticas públicas para lograrlo. Allí se menciona que la

desigualdad, la discriminación, la exclusión social y la pobreza son problemas que mantienen a muchos mexicanos en un círculo vicioso que limita su desarrollo personal y que es una barrera a la productividad y crecimiento económico nacional. La visión gubernamental es correcta, existe un México fragmentado, con pobreza, con hambre y con desigualdad que está presente a lo largo de todo el país, garantizar el cumplimiento de los derechos sociales [salud, seguridad social, vivienda, educación y cohesión social] con un plan de acción, más que asistencialista, de generar las condiciones de productividad social [fomentando las participación ciudadana en las políticas públicas] entre el capital humano y las empresas con la finalidad de cerrar las brechas sociales para lograr la cohesión social, la equidad y la igualdad en las oportunidades de los mexicanos es la tarea en un *México incluyente* (Gobierno Federal, 2013, págs. 43 - 53).

Los objetivos que se plantea el PND dentro un *México incluyente* son cinco, de los cuales se desagregan en 13 estrategias con un total de 96 líneas de acción (Gobierno Federal, 2013, págs. 115 - 121):

1. Garantizar el ejercicio efectivo de los derechos sociales para toda la población. [3 estrategias con 15 líneas de acción];
2. Transitar hacia una sociedad equitativa e incluyente [4 estrategias con 16 líneas de acción];
3. Asegurar el acceso a los servicios de salud [5 estrategias con 31 líneas de acción];
4. Ampliar el acceso a la seguridad social [3 estrategias con 14 líneas de acción]; y,
5. Proveer un entorno adecuado para el desarrollo de una vida digna [3 estrategias con 20 líneas de acción].

Las políticas públicas federales, en la actual administración, se complementan con 25 programas especiales, tres programas trasversales, 17 programas sectoriales y tres programas regionales. Se encuentran vinculados con el tema de la pobreza los siguientes programas: Programa Nacional de Vivienda; Programa Nacional de desarrollo Social, Programa Nacional México sin hambre; Programa Nacional de Juventud; Programa Especial de los Pueblos Indígenas; Programa para Democratizar la Productividad; Programa Sectorial de Desarrollo Social; Programa Sectorial de Educación; Programa Sectorial de Salud; Programa

Sectorial de Trabajo y Previsión Social y los Programas Regionales de Desarrollo del centro, Norte y Sur – Sureste.

La dificultad de un *México incluyente* en materia de pobreza es que no existe un programa global que vincule el combate con la definición oficial. Es una problemática que resalta su concepción multidimencionalidad, es decir, se necesitan esfuerzos de diversas Secretarias de Estado para el combate a la pobreza y en el PND no hay un vinculo que integre las áreas de le pobreza. Un primer paso es desagregar puntalmente los conceptos de las dimensiones monetarias y de derechos sociales con la finalidad de tener focalizado el tipo de programa a implementar para que se a partir de este que se tengan las estrategias y líneas de acción.

La gestión de gobierno mexiquense empieza un año antes que la presidencia actual, por lo que el PND y el PDEM no coinciden en sus metas. El PDEM se elaboró para el periodo 2011 – 2017 en la administración de Eruviel Ávila, en el documento se tiene la visión de alcanzar un mejor nivel de vida y ofrecer igualdad en las oportunidades con base al desarrollo de una economía competitiva que generara empleos bien remunerados dentro de un entorno de seguridad y estado de derecho [PDEM, Pág. 35].

La visión del PDEM 2011 – 2017 se basas en tres pilares: un *Gobierno Solidario*; un *Estado Progresista*; y, una *Sociedad Protegida*. Se integra a esta visión los ejes de acción interrelacionados para consolidarse como un gobierno municipalista, además de un financiamiento para el desarrollo y perfilarse hacia un gobierno de resultados [PDEM pág. 35].

El implementación de la política social se encuentra en el pilar uno, donde se tiene como centro de análisis el abatimiento de la desigualdad, la pobreza, la marginación, una mejor calidad de vida, un mayor desarrollo humano y la protección de los grupos vulnerables. El análisis que se realiza de la pobreza se apega a los datos para los municipios dados a conocer por el CONEVAL en el año 2010, sin embargo, el análisis se realiza en términos porcentuales, para el Estado de México no es la mejor manera de abordarlo.

En materia de implementación de políticas públicas, es el primero pilar *Gobierno Solidario*, donde se plasma la visión mexiquense en materia de desarrollo social y tienen cuatro objetivos:

1. Ser reconocido como gobierno de la educación [con 2 estrategias, 46 líneas acción]
2. Combatir la Pobreza [con 4 estrategias, 53 líneas de acción]
3. Mejorar la calidad de vida de los mexiquenses a través de la transformación positiva de su entorno [con 6 estrategias, 45 líneas de acción]
4. Alcanzar una sociedad más igualitaria a través de la atención de grupos en situación vulnerable [con 6 estrategias, 78 líneas de acción]

El segundo objetivo del Gobierno solidario, el combate a la pobreza tiene las siguientes cuatro estrategias:

2.1. Establecer como prioridad la prevención médica [11 líneas de acción].

2.2. Fortalecer la atención médica[24 líneas de acción].

2.3. Promover la inserción laboral de la gente de menores recursos [8 líneas de acción].

2.4. Cubrir las necesidades básicas de las personas que menos tienen [10 líneas de acción].

Lo que resalta en primera instancia que las cuatro estrategias se convierten en tres ya que dos, la estrategia uno y dos, son sobre la atención médica. La estrategia tres, la inserción laboral, y la última, necesidades básicas, quedan ambiguos respecto a lo que la concepción oficial de la pobreza.

Se puede observar que el pilar estatal uno, *Gobierno Solidario,* los objetivo uno, tres y cuatro incluyen políticas hacia las áreas del combate a la pobreza, contienen líneas de acción hacia la educación, hacia la vivienda, la seguridad social, alimentación y empleo. Este acercamiento entre el concepto de pobreza y las líneas de acción apoya la hipótesis que se viene trabajando (que forma parte de este artículo) “la falta de comprensión en el concepto oficial de la pobreza, hace que la política pública sea inadecuada en los tres niveles de gobierno en el combate a este flagelo”.

A continuación se revisa los PDM de tres ayuntamientos. Para lograr lo anterior, se analizarán los planes corresponden a un municipio grande, a un municipio crítico y a un

municipio que no entre en las dos categorías anteriores. Se escogieron los municipios de Atizapán de Zaragoza, Atlacomulco y Tlatlaya para la gestión 2016 – 2018.

La estructura de los PDM consta de seis temáticas:

1. Presentación
2. El entorno nacional y estatal y sus implicaciones para el municipio
3. Diagnostico por pilares temáticos y ejes transversales
4. Vinculación del PDM 2016 – 2018 con los sistemas de planeación nacional y estatal
5. Criterios para la instrumentación del PDM 2016 – 2018
6. Criterios generales para la evaluación del PDM y sus programas

Lo primero que se visualiza en términos de la implementación de la política pública municipales es que se basan en los pilares del PDEM, es decir, los pilares de los ayuntamientos se convierten en un *Gobierno Solidario, Municipio Progresista y Sociedad Protegida.*

En una primera instancia se realiza el diagnóstico del pilar uno, *Gobierno Solidario*, para cada municipio que consta a nivel estatal de tres temas en materia de política social: (i) el combate a la pobreza, marginación y desigualdad; (ii) el fortalecimiento del núcleo social y el mejoramiento de la calidad de vida, y (iii) la atención a grupos en situación de vulnerabilidad. En esta sintonía los ayuntamientos toman estos temas centrales del Estado en su análisis dentro del Plan y se convierten en el eje para la realización de su política publica.

En el diagnóstico de Atizapán de Zaragoza para este pilar, se concluye que para el tema sobre *combate a la pobreza, marginación y desigualdad*, "el municipio presenta un grado de marginación muy bajo, con lo cual se ubica en el lugar 120 en el contexto estatal, mientras que en el contexto nacional ocupa el lugar 2,417", en materia de pobreza "… la proporción de población…es menor que el promedio a nivel estatal ….En cuanto a la población no pobre y no vulnerable el municipio registra poco más de una cuarta parte de su población municipal al 2010, situación que refleja las mejores condiciones registradas en nuestra entidad".

El diagnostico anterior hace que la política social en materia de pobreza en Atizapán de Zaragoza no exista. Esto se refleja en la realización de una política pública en el Plan que solo se enfoca a los temas de núcleo social y calidad de vida y grupos vulnerables. Empero, los programas en el ayuntamiento van dirigidos hacia la salud, educación y cultura, cultura física y deporte, desarrollo integral de la familia y asistencia social y atención a grupos étnicos y vivienda, algunos de ellos, componentes que integra la definición de pobreza, lo que refuerza la hipótesis planteada. Ejemplo, es el programa presupuestario 02050501, que va dirigido a la educación para adultos, con la política de "promover las actividades del programa de alfabetización del INEA en beneficio de los adultos mayores del municipio y el objetivo de disminuir la tasa de analfabetismo en los adultos mayores.

El municipio de Tlatlaya realiza un diagnostico deficiente, al grado de que no existe programas para la pobreza, a pesar de que el punto 4 del PDM se debe hacer el *Diagnostico por pilares temáticos y ejes transversales*. Por otro lado, se hace un análisis en el apartado *2.1. Contexto nacional y estatal 2015*, que es totalmente equivocado y sacado de contexto, en relación a la pobreza se menciona "…a partir de 2015 el gobierno de México estima que el 38% de la población de México vive en la pobreza moderada y el 0.1% vive en la pobreza extrema (mientras que)…. En 2010 del total de la población del municipio, 19,706 individuos (73.6% del total de la población) se encontraban en pobreza, de los cuales 10,379 (38.8%) presentaban pobreza moderada y 9,327 (34.9%) estaban en pobreza extrema. En todo el municipio estos dos tipos de pobrezas son los únicos existentes".

El análisis anterior tiene cifras que sería interesante ver de donde salieron porque no concuerdan con las que da el CONEVAL. Si para los hacedores de políticas públicas municipales tener un nivel de 73% de pobreza no es un problemática principal, con esto, es difícil entender la función del Estado. El análisis anterior lleva a los responsables del municipio de Tlatlaya a que la pobreza …"se explica como consecuencia de la inequidad existente en la distribución de los beneficios generados por el desarrollo al interior de la municipalidad. Por lo anterior, dicho compromiso se traducirá en la gestión para ampliar los programas sociales existentes a nivel federal y estatal, los cuales tienen como finalidad mejorar de las condiciones de vida de los grupos sociales con mayores carencias". Por lo menos, tienen la intención de gestionar con los diferentes niveles de gobierno, lo malo es que ni siquiera esa gestión aparece como programa dentro del PDM.

En el ayuntamiento de Atlacomulco al igual que los municipios de Atizapán de Zaragoza y Tlatlaya deja fuera el tema estatal del combate a *la pobreza, marginación y desigualdad*. La diferencia con los dos ayuntamientos anteriores, a pesar de que no realiza un diagnostico profundo sobre la pobreza, a lo largo de todo el PDM está presente como un prioridad en su política pública.

En el punto 1.4 *planeación estratégica* se menciona que …"los principios del buen gobierno destacan la promoción de la participación ciudadana, impulsar la equidad, la inclusión social y la lucha contra la pobreza…mientras que en su premisa 2. El desarrollo, la inclusión social y la equidad de género se argumenta …trabajaremos en favor de los más desprotegidos, ya que los índices de marginación y pobreza siguen prevaleciendo en el municipio", no solo allí queda la visión del ayuntamiento, en el apartado 2.1 Contexto nacional y estatal muestra los datos de pobreza 2010, empero, los minimiza al mencionar que el Estado tiene índices de marginación y desigualdad bajos.

El PDM de Atlacomulco reafirma la hipótesis central del análisis, existe una gran confusión en la medición de la pobreza multidimencional que se aplica en las políticas públicas que aplica. A pesar de que explícitamente se deja fuera el tema central del combate a la pobreza, la desigualdad y la marginación, la planeación que se hace tiene cosas interesantes, una de ellas, es que se realizan (en los temas de núcleo social y grupos vulnerables) programas específicos en el combate a la pobreza. Algo que es de aplaudirse es que los hacedores de política pública municipal de Atlacomulco hacen el esfuerzo de vincular los tres niveles de gobierno para hacer frente a la pobreza.

Lo anterior se ve reflejado en programas específicos que vinculan los tres niveles de gobierno, pero a su vez también muestran la confusión de la pobreza multidimensional, el siguiente programa propuesto por el ayuntamiento, lo ilustra:

La política puntual en el ayuntamiento se ubica en el Programa 4 *Salud y asistencia social*, con el objetivo de *Mejorar las condiciones de infraestructura en las diversas clínicas y unidades de salud pública que se ubican en el municipio*, con el propósito de *mejorar el servicio a la población*, mediante la estrategia de *Establecer una relación estrecha entre instituciones de salud públicas y privadas para fortalecer las políticas que se emprendan en beneficio de la salud pública*, con la línea de acción a seguir a través de *Realizar ferias y talleres itinerantes que promuevan el autocuidado de la salud de la mujer en todas su etapas*

del ciclo de vida. Esta política municipal se encuentra dentro del Pilar Estatal de *Gobierno Solidario* en su objetivo 2 combate a la pobreza, en la estrategia *fortalecer la atención médica* y la línea de acción *Mejorar la eficiencia y calidad de la atención médica ambulatoria y de los servicios de salud bucal*. Mientras que en el nivel federal se ubica en *México Incluyente*, en su objetivo 2.3 *Asegurar el acceso a los servicios de salud*, dentro de la estrategia 2.3.1 *Avanzar en la construcción de un Sistema Nacional de Salud Universal*, en la línea de acción de *Desarrollar los instrumentos necesarios para lograr una integración funcional y efectiva de las distintas instituciones que integran el Sistema Nacional de Salud.*

La pregunta que surge es ¿la realización de ferias y talleres que promueven el autocuidado de la salud de la mujer ayuda a combatir la pobreza? No dudo que una política como la anterior que llevará a cabo el municipio de Atlacomulco sea una demanda de la comunidad, espero que no se mal entienda, pero no ayuda a los índices de pobreza. Al ser la respuesta negativa se muestra como en los tres niveles de gobierno existe una confusión grave en el planteamiento del combate a la pobreza, se destinan enormes recursos que llevan la etiqueta para contrarrestar este flagelo pero la realidad es que no lo disminuyen. Aquí lo que está en cuestionamiento es la realización de programas de política pública que al no tener claro las dimensiones con sus áreas que la conforman (ingreso, alimentación, educación, salud, seguridad social, la calidad y servicios en la vivienda) se destinan enormes recursos presupuestales que en nada van a combatir la pobreza, cubrirán otras necesidades, que son válidas, pero la pobreza no.

Reflexiones

La primera reflexión es que los PDM analizados no incluyen como pilar o premisa a la pobreza. Esto lleva a que se tenga como un aspecto secundario dentro de la política pública que propusieron para la gestión 2016 – 2018. Derivado de un diagnóstico equivocado los municipios de Atizapán de Zaragoza y Tlatlaya están subordinados a lo que dice el PDEM, sin ningún esfuerzo por realizar una política pública propia, no así el ayuntamiento de Atlacomulco que realiza un esfuerzo por tener sus pilares, por vincular al PDN y el PDEM con el ´Plan que presentan para su gestión.

La segunda observación es que el tema de la pobreza duele y más a los gobiernos que hacen lo todo posible por minimizar lo que está sucediendo. El Estado de México es el primer lugar nacional al tener más de ocho millones de pobres, si se suma los estados con el porcentaje más alto en pobreza, que son Chiapas, Guerrero y Oaxaca, también suman casi nueve millones de personas, en estos cuatro Estados se concentra el 30% de la pobreza en nuestro país, ante estas cifras una prioridad en la Entidad es combatir la pobreza.

La tercera reflexión es que los Planes de gobierno en los diferentes niveles de gobierno deben tener una mayor claridad en la disminución de la pobreza, ¿Cómo hacer esto? El comienzo es conociendo los lineamientos y criterios generales para la definición, identificación y medición de la pobreza publicada en junio de 2010. Se debe tener como meta nacional y pilar estatal y municipal a la inclusión social de manera tal como se muestra en el siguiente cuadro:

	Meta nacional, Pilar estatal y municipal	**Objetivo**	**Estrategias**	**Líneas de acción**
Federal	México incluyente	disminución de la pobreza	Ingreso Alimentación Educación Salud Seguridad Social Calidad en la vivienda Servicios en la vivienda Cohesión social	Para cada estrategia según los componentes de cada una
Estatal	Gobierno Solidario	disminución de la pobreza	Ingreso Alimentación Educación Salud Seguridad Social Calidad en la vivienda Servicios en la vivienda Cohesión social	Para cada estrategia según los componentes de cada una
Municipal	Gobierno Solidario	disminución de la pobreza	Ingreso Alimentación Educación Salud Seguridad Social Calidad en la vivienda Servicios en la vivienda Cohesión social	Para cada estrategia según los componentes de cada una

En esta visión integral de la pobreza en las políticas públicas se debe incluir cada variable que combate a la pobreza en sus áreas, el cuadro siguiente se pone el ejemplo en la educación:

Gobierno	Estrategias	Se debe considerar la forma en que la persona cae en la situación de carencia educativa y los variables que utiliza para su índice (edad, año de nacimiento, asistencia a la escuela y el nivel educativo de los integrantes del hogar)	Programa	Líneas de acción
Federal	Educación	Tiene de tres a quince años, no cuenta con la educación básica obligatoria y no asiste a un centro de educación formal Nació antes de 1982 y no cuenta con el nivel de educación obligatoria vigente en el momento en que debía haberla cursado (primaria completa) Nació a partir de 1982 y no cuenta con el nivel de educación obligatoria (secundaria completa).	Programa 1. Carencia educativa en jóvenes de 3 a 15 años	Las que considere
Estatal	Educación	Tiene de tres a quince años, no cuenta con la educación básica obligatoria y no asiste a un centro de educación formal Nació antes de 1982 y no cuenta con el nivel de educación obligatoria vigente en el momento en que debía haberla cursado (primariacompleta) Nació a partir de 1982 y no cuenta con el nivel de educación obligatoria (secundaria completa).	Programa 1. Asistencia educativa en los jóvenes mexiquenses de 3 a 15 años	Las que considere
Municipal	Educación	Tiene de tres a quince años, no cuenta con la educación básica obligatoria y no asiste a un centro de educación formal Nació antes de 1982 y no cuenta con el nivel de educación obligatoria vigente en el momento en que debía haberla cursado (primariacompleta) Nació a partir de 1982 y no cuenta con el nivel de educación obligatoria (secundaria completa).	Programa 1. La educación en los menores de 15 años	Las que considere

Con un marco de referencia integral de la pobreza se tendrá una ubicación del programa federal, estatal y municipal, haciendo que la coordinación sea efectiva entre los niveles de gobierno y las distintas instituciones para que los programas se lleven de manera específica a la población.

Referencias

CONEVAL, estadísticas de pobreza municipal 2010

CONEVAL, estadísticas de pobreza nacional y estatal 2014

Ley General de Desarrollo Social

Lineamientos Generales para la Definición, Identificación y Medición de la pobreza

Plan de desarrollo municipal de Atizapán de Zaragoza 2016 - 2018

Plan de desarrollo municipal de Atlacomulco 2016 - 2018

Plan de desarrollo municipal de Tlataya 2016 – 2018

Plan Estatal de desarrollo del Estado de México 2011 – 2017

Plan Nacional de desarrollo 2012 – 2018

A LEI DE COMPENSAÇÃO AMBIENTAL E SUAS IMPLICAÇÕES ECONÔMICAS, SOCIAIS E AMBIENTAIS

Autores:

Micilvânia Pereira de Araújo, (vaniaparaujo@yahoo.com.br), maestro en Gestión del Desarrollo Local Sostenible en la Universidad de Pernambuco, Brasil.

Micilane Pereira de Araújo, (lanepereira.a@gmail.com), Pós-graduada em Língua Portuguesa, Pernambuco, Brasil.

Emanuel Leite, (emanueleite@hotmail.com), profesor en el Master de Gestión del Desarrollo Local Sostenible en la Universidad de Pernambuco, Brasil.

RESUMO

Este trabalho de pesquisa tem como objetivo contribuir, através da pesquisa acadêmica, na identificação da política pública de compensação ambiental brasileira como um instrumento legal no qual os empreendimentos econômicos são responsabilizados em mitigar os possíveis impactos sociais e ambientais causados com a sua implantação. Ao considerar a natureza financeira da compensação ambiental, serão abordadas as três licenças ambientais necessárias para que o empreendimento econômico possa iniciar sua obra e, posteriormente, a sua operação. No que se refere a mitigar os possíveis danos causados à natureza, os recursos provenientes da compensação ambiental são destinados para a criação, manutenção, recuperação e preservação de Unidades de Conservação[73] (UC). As Unidades de Conservação estão caracterizadas em dois grupos: de Uso Sustentável e de Proteção Integral. Essa política cumpre papel relevante na garantia da biodiversidade para as gerações presentes

[73] Unidade de Conservação - é a denominação dada pelo Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza (SNUC) (Lei nº 9.985, de 18 de julho de 2000) às áreas naturais passíveis de proteção por suas características especiais.

e futuras, através de dispositivos legais que obrigam os empreendimentos econômicos a cumprirem com sua função socioambiental, possibilitando a participação da sociedade na gestão das UCs, através dos Conselhos. Essa integração entre os elementos econômico, social, ambiental e cultural é essencial para a construção e consolidação de um território sustentável.

Palavras-chave: Compensação Ambiental. Unidades de Conservação. Desenvolvimento Sustentável. Licenças Ambientais.

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo contribuir a través de la investigación académica, la identificación de las políticas públicas de compensación ambiental brasileña como un instrumento jurídico en el que la evolución económica es susceptible de mitigar los posibles impactos sociales y ambientales causados por su aplicación. Al considerar la naturaleza financiera de la compensación ambiental, se abordarán tres licencias ambientales necesarias para la empresa económica puede comenzar su trabajo y, más tarde, su funcionamiento. Por lo que respecta a mitigar el posible daño a la naturaleza, de los fondos de compensación ambiental se destinan a la creación, mantenimiento, restauración y conservación de Unidades de Conservación (UC). Unidades de conservación se caracterizan en dos grupos: el uso sostenible y protección integral. Esta política cumple un papel importante en garantizar la biodiversidad para las generaciones presentes y futuras, a través de disposiciones legales que obligan a las empresas económicas para cumplir con su función social y ambiental, que permite la participación de la sociedad en la gestión de la UC a través de los Consejos. Esta integración entre los elementos económicos, sociales, ambientales y culturales es esencial para la construcción y consolidación de un territorio sostenible.

Palabras Clave: Compensación Ambiental. Unidades de conservación. Desenvolvimiento sustentable. Licencias ambientales

1 – **Introdução**

Este trabalho de pesquisa tem como objetivo contribuir através da pesquisa acadêmica, na identificação da política pública de compensação ambiental brasileira como um instrumento legal no qual os empreendimentos econômicos são responsabilizados em mitigar os possíveis impactos sociais e ambientais causados com a sua implantação.

A definição de compensação ambiental, segundo Wada (2007) "é um mecanismo financeiro de compensação pelos efeitos de impactos não mitigáveis ocorridos quando da implantação de empreendimentos, e identificados no processo de licenciamento ambiental."

Neste sentido, na ótica do mecanismo financeiro, serão abordadas as três licenças ambientais necessárias para que o empreendimento econômico possa iniciar as obras e, posteriormente, a sua operação.

As Unidades de Conservação de Uso Sustentável e de Proteção Integral são criadas a partir do repasse financeiro que cada empreendimento econômico, obrigatoriamente, tem que destinar para o fundo estadual de compensação ambiental, administrado pelos órgãos estaduais de meio ambiente.

De acordo com Art. 11 da Resolução CONAMA 371/2006[74], todos os recursos provenientes de compensação ambiental serão destinados exclusivamente para unidades de conservação reconhecidas pelo CNUC[75] como pertencentes ao Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza (SNUC)[76].

Esta pesquisa deseja consolidar a máxima que a sustentabilidade é desenvolvida pelas pessoas e para as pessoas. As atitudes propositivas da comunidade em favor da natureza também representarão a abertura de novos debates, novos conhecimentos e novas atitudes em prol do desenvolvimento local sustentável. Possibilita, ainda, a formação de uma geração mais consciente e mais humanizada, voltada às questões importantes da vida e com um olhar mais interdisciplinar acerca do mundo e suas questões complexas, fundamentais para o equilíbrio do meio ambiente na comunidade em que está inserida.

2 - Metodologia:

[74] CONAMA - é o Conselho Nacional do Meio Ambiente, órgão consultivo e deliberativo do Sistema Nacional do Meio Ambiente (SISNAMA), criado pela Política Nacional do Meio Ambiente.

[75] Cadastro Nacional de Unidades de Conservação CNUC - é mantido pelo MMA com a colaboração dos Órgãos gestores federal, estaduais e municipais.

[76] Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza (SNUC) - é o conjunto de unidades de conservação (UC) federais, estaduais e municipais

De acordo com Vergara (2008, p.12), é importante que o pesquisador "tenha a consciência de que reflexão e interpretação de dados estão situadas no campo político, ideológico, cultural, linguístico." Ainda segundo a autora, essa consciência constrói e reconstró o pesquisador.

Para desenvolver o projeto foi realizada uma pesquisa bibliográfica englobando livros, dissertações e artigos científicos referentes à compensação ambiental e às políticas públicas em unidades de conservação.

3 – Desenvolvimento do Tema

Com base nos dispositivos legais, os empreendimentos econômicos ficam obrigados a cumprir com sua função socioambiental a partir da liberação de um percentual, igual ou superior, a 0,5% do valor total da obra com a finalidade de mitigar os danos causados à natureza. Esse recurso é repassado para um fundo estadual de compensação ambiental com o objetivo de criar e/ou manter Unidades de Conservação, no território onde o empreendimento encontra-se inserido, bem como em outras áreas do Estado (província).

As legislações brasileiras no âmbito da compensação ambiental, de acordo com o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais – IBAMA[77], estão abaixo relacionadas na Figura 01.

Figura 01: Legislação Aplicada a Compensação Ambiental

LEI N.º	**DATA**
Lei nº 9.985/00	18 de julho de 2000
Decreto Presidencial nº 4.340	22 de agosto de 2002
Resolução CONAMA nº 371	5 de abril de 2006
Portaria conjunta nº 225	30 de junho de 2011
Portaria nº 16-IBAMA	23 de novembro de 2011
IN 08/2011	14 de julho de 2011

[77] IBAMA - é uma autarquia federal vinculada ao Ministério do Meio Ambiente do Brasil, responsável pelas políticas de proteção do meio ambiente no Brasil.

IN 11/2013	5 de junho de 2013

Fonte: IBAMA - http://www.ibama.gov.br/temas/compensacao-ambiental

Para a criação de Unidades de Conservação, o território deve estar totalmente desocupado. Na maioria dos casos, é necessário fazer a regularização fundiária estando contemplada na lei de compensação ambiental, como discorre (Oliveira, p. 29):

> Uma das alternativas para a regularização fundiária é o mecanismo da compensação ambiental pela instalação e operação de empreendimentos com significativo impacto ambiental, também estabelecida pelo SNUC. Este mecanismo, até a presente data, encontra dificuldades de implementação em razão da atuação deficiente da Câmara Federal de Compensação Ambiental.

A Constituição Federal Brasileira (BRASIL, 1988) não trata diretamente do termo "licenciamento ambiental", no entanto, em seu inciso IV do parágrafo único do artigo 225, aborda que "o dever de exigir e dar publicidade ao estudo prévio de impactos ambientais, para a instalação de obra ou atividade potencialmente causadora de significativa degradação do meio ambiente" será estabelecido pelo Poder Público.

O artigo 1º, inciso I, da Resolução Conama n° 237, de 19 de dezembro de 1997,(BRASIL, 1997), apresenta o seguinte conceito de licenciamento ambiental:

> Procedimento administrativo pelo qual o órgão ambiental competente licencia a localização, instalação, ampliação e a operação de empreendimentos e atividades utilizadoras de recursos ambientais, consideradas efetiva ou potencialmente poluidoras; ou aquelas que, sob qualquer forma, possam causar degradação ambiental, considerando as disposições legais e regulamentares e as normas técnicas aplicáveis ao caso.

Em seu artigo 1º, inciso II (BRASIL, 1997), define licença ambiental como:

> Ato administrativo pelo qual o órgão ambiental competente, estabelece as condições, restrições e medidas de controle ambiental que deverão ser obedecidas pelo empreendedor, pessoa física ou jurídica, para localizar, instalar, ampliar e operar empreendimentos ou atividades utilizadoras dos recursos ambientais consideradas efetiva ou potencialmente poluidoras ou aquelas que, sob qualquer forma, possam causar degradação ambiental.

A exigência de licenciamento tem amparo na Constituição Federal e está regulada pela legislação ordinária. A previsão do licenciamento na legislação ordinária surgiu com a

edição da Lei nº 6.938, de 31 de agosto de 1981 (BRASIL, 1981), que em seu artigo 10 estabelece:

> A construção, instalação, ampliação e funcionamento de estabelecimentos e atividades utilizadoras de recursos ambientais, considerados efetiva ou potencialmente poluidores, bem como os capazes, sob qualquer forma, de causar degradação ambiental, dependerão de prévio licenciamento por órgão estadual competente, integrante do Sisnama[78], sem prejuízo de outras licenças exigíveis.

A licença ambiental é, portanto, uma autorização, emitida pelo órgão público competente, concedida ao empreendedor para que exerça o seu direito à livre iniciativa, desde que as precauções requeridas sejam atendidas, a fim de resguardar o direito coletivo ao meio ambiente ecologicamente equilibrado.

É um processo complexo que demanda tempo e recursos que envolvem três licenças ambientais. Para cada etapa do processo é necessária a licença adequada:

Para obter a Licença Prévia (LP), o interessado deverá encaminhar solicitação ao órgão ambiental competente, ainda na fase preliminar de planejamento do empreendimento, sendo acompanhado de documentos determinados pelo órgão ambiental. O prazo de validade terá duração de cinco anos, não podendo ser superior a este período, conforme determina o artigo 18, inciso I, da Resolução Conama nº 237, de 1997 (BRASIL, 1997).

Esta Licença aprova a viabilidade ambiental, que acontece no momento do planejamento de um empreendimento ou de uma atividade. Os artigos 4º a 6º da Resolução Conama nº 06, de 16 de setembro de 1987, determinam que a Licença Prévia deve ser requerida ainda na fase de avaliação da viabilidade do empreendimento. Em outras palavras é ela quem aprova a localização, a concepção e atesta a viabilidade ambiental do empreendimento ou atividade.

É de extrema importância o atendimento ao princípio da precaução presente no inciso IV do artigo 225 da Constituição Federal (BRASIL, 1988), pois é nessa etapa que:

[78] Sistema Nacional do Meio Ambiente - SISNAMA, é constituído pelos órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal, dos Municípios e pelas Fundações instituídas pelo Poder Público, responsáveis pela proteção e melhoria da qualidade ambiental.

a) são levantados os impactos ambientais e sociais prováveis do empreendimento;

b) são avaliados tais impactos, no que tange à magnitude e abrangência;

c) são formuladas medidas que, uma vez implementadas, serão capazes de eliminar ou atenuar os impactos;

d) são ouvidos os órgãos ambientais das esferas competentes;

e) são ouvidos órgãos e entidades setoriais, em cuja área de atuação se situa o empreendimento;

f) são discutidos com a comunidade (caso haja audiência pública) os impactos ambientais e respectivas medidas mitigadoras;

g) é tomada a decisão a respeito da viabilidade ambiental do empreendimento, levando em conta a sua localização e seus prováveis impactos, em confronto com as medidas mitigadoras dos impactos ambientais e sociais.

Quanto a Licença de Instalação (LI), a sua solicitação deverá ser dirigida ao mesmo órgão ambiental que emitiu a licença prévia. O prazo de validade será de seis anos, não podendo ser superior de acordo com o artigo 18, inciso II, da Resolução Conama nº 237 (BRASIL, 1997).

Nessa etapa do processo, o empreendedor deve:

a) comprovar o cumprimento das condicionantes estabelecidas na Licença Prévia;

b) apresentar os planos, programas e projetos ambientais detalhados e respectivos cronogramas de implementação;

c) apresentar o detalhamento das partes dos projetos de engenharia que tenham relação com questões ambientais.

Segundo o artigo 8º, inciso II, da Resolução Conama nº 237, de 1997 (BRASIL, 1997), ela autoriza a instalação do empreendimento ou atividade, ou seja, o início da obra. Ao conceder a licença de instalação, o órgão gestor de meio ambiente terá:

a) autorizado o empreendedor a iniciar as obras;

b) concordado com as especificações constantes dos planos, programas e projetos ambientais, seus detalhamentos e respectivos cronogramas de implementação;

c) estabelecido medidas de controle ambiental, com vistas a garantir que a fase de implantação do empreendimento obedecerá aos padrões de qualidade ambiental estabelecidos em lei ou regulamentos;

d) fixado as condicionantes da licença (medidas mitigadoras);

e) determinado que, se as condicionantes não forem cumpridas na forma estabelecida, a licença poderá ser suspensa ou cancelada, conforme inciso I do artigo 19 da Resolução Conama nº 237, de 1997 (BRASIL, 1997).

Para a Licença de Operação (LO), o empreendedor deve comprovar, junto ao mesmo órgão ambiental que concedeu a Licença Prévia e de Instalação:

a) a implantação de todos os programas ambientais que deveriam ser executados durante a vigência da licença de instalação;

b) a execução do cronograma físico financeiro do projeto de compensação ambiental;

c) o cumprimento de todas as condicionantes estabelecidas quando da concessão da licença de instalação.

Após sua liberação, ela autoriza o interessado a iniciar a operação do empreendimento. Tem por finalidade aprovar a proposta de convívio do empreendimento com o meio ambiente, durante um tempo predeterminado, equivalente aos seus primeiros anos de operação.

O prazo de validade deverá considerar os planos de controle ambiental e será de, no mínimo, quatro anos e, no máximo, dez anos, conforme artigo 18, inciso II, da Resolução Conama nº 237, de 1997 (BRASIL, 1997).

De acordo com o artigo 8º, inciso III, da Resolução Conama nº 237, de 1997 (BRASIL, 1997), a Licença de Operação possui três características básicas:

a) é concedida após a verificação, pelo órgão ambiental, do efetivo cumprimento das condicionantes estabelecidas nas licenças anteriores (prévia e de instalação);

b) contém as medidas de controle ambiental (padrões ambientais) que servirão de limite para o funcionamento do empreendimento ou atividade;

c) especifica as condicionantes determinadas para a operação do empreendimento, cujo cumprimento é obrigatório sob pena de suspensão ou cancelamento da operação.

Quanto aos custos com o licenciamento, todos a cargo do empreendedor, envolve as seguintes despesas, conforme artigo 13 da Resolução Conama nº 237, de 1997 (BRASIL,1997):

a) contratação da elaboração dos estudos ambientais (EIA, Rima, etc.);

b) contratação, se necessário, de empresa de consultoria, para interagir com o órgão ambiental28 (acompanhando a tramitação do processo de licenciamento), podendo ou não ser a mesma empresa que elaborou o EIA/Rima;
c) despesas relativas à realização de reuniões e/ou audiências públicas, caso necessárias;
d) despesas com publicações na imprensa de atos relacionados com o processo de licenciamento;
e) pagamento da compensação ambiental;
f) pagamento das taxas (emissão das licenças e da análise dos estudos e projetos) cobradas pelo órgão licenciador;
g) despesas relativas à implementação dos programas ambientais (medidas mitigadoras).

De acordo com o artigo 36 da Lei nº 9.985 (BRASIL, 2000)[79], o valor da compensação ambiental destinado a custear a implantação e a manutenção de Unidades de Conservação de Proteção Integral será sempre igual ou superior a 0,5% do custo total previsto para a implantação do empreendimento.

De acordo com a Cartilha de Licenciamento Ambiental elaborada pelo Tribunal de Contas da União – TCU, (BRASIL, 2004), para obtenção do licenciamento ambiental são adotados os seguintes procedimentos:

a) o empreendedor protocoliza no órgão ambiental o seu pedido de licença prévia, acompanhado do esboço do projeto de seu empreendimento.
b) o órgão ambiental, com a participação dos órgãos Estaduais de Meio Ambiente – Oemas (Órgãos Estaduais de Meio Ambiente), avalia os projetos, realiza vistoria no local e, com base nisso, elabora os termos de referências dos estudos ambientais e efetua o registro do empreendimento em cadastro próprio.

[79] Lei n.º 9.985/2000 - Regulamenta o art. 225, § 1º, incisos I, II, III e VII da Constituição Federal, institui o Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza e dá outras providências.

c) o empreendedor entrega ao órgão ambiental cópia dos estudos ambientais, realizados de acordo com os termos de referência elaborados pelo próprio órgão de meio ambiente.
d) o órgão ambiental verifica se os estudos foram realizados de forma satisfatória. Em caso negativo, são devolvidos para complementação. Em caso afirmativo, é aberto o prazo de 45 dias para solicitação de audiência pública. O prazo total para a análise é de um ano (Resolução Conama nº 237, de 1997).
e) o órgão ambiental emite parecer favorável ou não à implementação do empreendimento, fixando o valor da compensação ambiental. Emite a licença prévia, estabelecendo condicionantes que, se cumpridas, habilitam o empreendedor a adquirir a licença de instalação.
f) o empreendedor retira, no órgão ambiental, a licença prévia, à qual dá publicidade. Obtida a licença, elabora o projeto básico do empreendimento. Após sua conclusão, pode ser iniciado o procedimento licitatório.
g) o empreendedor detalha os programas ambientais e apresenta-os ao órgão ambiental, juntamente com o pedido de licença de instalação.
h) o órgão ambiental avalia se houve o cumprimento das condicionantes da licença prévia. Em caso positivo, emite a licença de instalação, com condicionantes que, se implementadas, habilitam o empreendedor a obter a licença de operação.

Para o poder público foram deliberados deveres, dentre os quais o de definir, em todas as Unidades da Federação, espaços territoriais especialmente protegidos, sendo vedada qualquer utilização que comprometa a integridade ou as principais características.

A criação de Unidades de Conservação (UCs) é estratégica para a proteção da biodiversidade, para educação ambiental na perspectiva do desenvolvimento territorial sustentável e para o exercício da cidadania. Para tanto, corroborando com Câncio (2016), ressalta-se a importância da cidadania:

> A essência da cidadania, em última análise, traduz-se no exercício de luta por dignidade, seja quanto às condições de vida, seja quanto à participação ativa na vida política, seja quanto à diminuição das diferenças sociais. O exercício da cidadania, antes de tudo, pressupõe consciência de direitos e de pertencimento a um grupo social.

No entanto, para que estas áreas cumpram com os papeis para os quais foram criadas é necessário um grande esforço conjunto, que vai muito além da sua criação. Para isso, é fundamental uma visão holística na construção de novos valores, conceitos e formas de relação dos diversos setores da sociedade com o meio ambiente.

Constituir um modelo de gestão participativa possibilitando o fortalecimento dos conselhos consultivos das UCs, buscando envolver os diferentes interesses e representações governamentais, empresariais e sociedade civil, é um grande desafio.

Essa não é uma tarefa fácil, devido às diversas dificuldades encontradas para a mobilização e participação social, no processo de implantação e de gestão das Unidades de Conservação no Brasil.

As categorias de UCs são definidas de acordo com a Lei nº 9.985, de 18 de julho de 2000 (BRASIL, 2000) e dividem-se em dois grandes grupos, além de subdividirem-se em diferentes categorias de manejo, de acordo com seus objetivos de criação.

O Sistema Nacional de Unidades de Conservação – SNUC tem como objetivos principais:

a) garantir a preservação da diversidade biológica;
b) promover o desenvolvimento sustentável a partir dos recursos naturais;
c) proteção das comunidades tradicionais, seus conhecimentos e cultura.

Em relação às categorias, as Unidades de Conservação (UC) estão dividas em dois grandes grupos:

Unidade de Proteção Integral, cujo objetivo principal é preservar a natureza, sendo admitido apenas o uso indireto dos seus recursos naturais, com seguinte grupo de proteção integral.

Unidade de Uso Sustentável tem como objetivo principal é compatibilizar a conservação da natureza com o uso sustentável de parcela dos seus recursos naturais. Com seguinte grupo de Uso Sustentável.

Em seu banco de dados, o Brasil contabiliza uma área de 155.119.600ha de área preservada (UC Proteção Integral e de Uso Sustentável) o que equivale a 0,18% do território nacional de 851,1 milhões/ha, considerando os dados da Tabela 1.

Tabela 1: Mapa UC - Federais e Estaduais -, por categoria (2015).

UC	Categoria	Nº	Área (ha)
Proteção Integral	Estação Ecológica	91	12.221.300
	Monumento Natural	42	140.700
	Parque Estadual	361	34.808.800
	Reserva Biológica	60	5.253.100
	Refúgio da Vida Silvestre	32	376.800
Subtotal		**586**	**52.800.700**
Uso Sustentável	Área de Proteção Ambiental	294	46.092.200
	Área de Relevante Interesse Ecológico	48	921.000
	Floresta Estadual	104	29.996.600
	Reserva de Desenvolvimento Sustentável	36	11.129.300
	Reserva Extrativista	90	14.457.000
	Reservas Particulares do Patrimônio Natural	782	551.700
Subtotal		**1354**	**102.318.900**
Total geral		**1940**	**155.119.600**

Fonte: CNUC (2015).

Na Tabela 2, a seguir, nas áreas de UC por Bioma identificamos que a Mata Atlântica tem uma área protegida de pouco mais de 7%, apesar da sua área original ser de 131.546.000 ha, o que correspondia, à epoca, a 15% do território brasileiro. Atualmente o remanescente é 10.201.200 ha, ou seja, 7,13% da área original.

Tabela 2: Áreas das Unidades de Conservação por Bioma (2015)

Biomas	**Área (ha)**	**%**
Amazônia	113.630.400	73,25
Caatinga	6.344.800	4,09
Cerrado	17.460.400	11,25
Pantanal	694.700	0,44
Mata Atlântica	11.064.900	7,13
Pampa	486.500	0,31
Marinho Costeiro	5.437.900	3,50
Total	**155.119.600**	**100**

Fonte: CNUC (2015).

Em relação ao uso permitido em Unidades de Conservação vai depender da classificação criada pelo SNUC para os tipos de áreas protegidas fundamentadas na necessidade específica de conservação da biodiversidade para cada local, dando maior enfoque ao aspecto ecológico.

A utilização sustentável nas UCs, onde a classificação do SNUC permite, possibilita atividades econômicas que contribuem para a geração de renda, emprego, aumento da qualidade de vida e, como consequência, o desenvolvimento local. O uso e a exploração dos recursos naturais em UCs brasileiras devem acontecer de forma consciente, coordenada e acompanhada pelo Comitê Gestor com o objetivo de evitar prejuízo à conservação ambiental.

A discussão em torno do uso permitido em Unidades de Conservação e em outras áreas protegidas carece de debate e esclarecimento com a população para não ver a criação das UCs como um entrave ao desenvolvimento econômico e socioambiental do território. O central é conscientizar esse público da importância e reforçar o papel estratégico no desenvolvimento local sustentável que essas áreas protegidas trazem para o conjunto da humanidade. É importante que no momento da escolha da categoria da UC sejam consideradas as especificidades e as potencialidades para que ela seja uma oportunidade de promoção do desenvolvimento local.

4 - Conclusão

Com os dados levantados, constatou-se que a política pública de compensação ambiental brasileira cumpre um papel relevante na garantia da biodiversidade para as gerações presentes e futuras.

Destaca-se pela importância de se ter um olhar sistêmico dos impactos econômicos, sociais, culturais e ambientais, vislumbrando um compartilhamento de responsabilidades entre os agentes envolvidos, seja na esfera pública e privada, seja da sociedade como um todo, em transformar as Unidades de Conservação em uma grande ferramenta para o desenvolvimento local sustentável. Consequentemente, esse patrimônio não favorecerá apenas ao território onde se encontra inserido, mas para o conjunto da sociedade.

As atitudes propositivas da comunidade em favor da natureza também representarão a abertura de novos debates, novos conhecimentos e novas atitudes em prol do

desenvolvimento local sustentável, possibilitando a formação de uma geração mais consciente e mais humanizada, voltada às questões importantes da vida e com um olhar mais interdisciplinar acerca do mundo e suas questões complexas, fundamentais para o equilíbrio do meio ambiente na comunidade em que está inserida.

Referências

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Organização de Alexandre de Moraes. 16 ed. São Paulo: Atlas, 2014.

_____. Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais - IBAMA. **Compensação ambiental**. Disponível em: <http://www.ibama.gov.br/temas/compensacao-ambiental>. Acesso em 16 jun. 2016.

_____. Ministério do Meio Ambiente**. Resolução CONAMA Nº 237**, de 19 de dezembro de 1997. Dispõe sobre a revisão e complementação dos procedimentos e critérios utilizados para o licenciamento ambiental. Disponível em: <http://www.mma.gov.br/port/conama/legiabre.cfm?codlegi=237>. Acesso em 30 mai. 2016.

_____. Ministério do Meio Ambiente**. Resolução CONAMA Nº 6**, de 16 de setembro de 1987. Dispõe sobre o licenciamento ambiental de obras do setor de geração de energia elétrica. Disponível em: <http://www.mma.gov.br/port/conama/legiabre.cfm?codlegi=57>. Acesso em 30 mai. 2016.

_____. Presidência da República. **Lei Nº 9.985**, de 18 de julho de 2000. Regulamenta o art. 225, § 1º, incisos I, II, III e VII da Constituição Federal, institui o Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9985.htm>. Acesso em 20 mai. 2015.

_____. Tribunal de Contas da União – TCU. **Cartilha de licenciamento ambiental**. Brasília: TCU, secretaria de fiscalização de obras e patrimônio da União. Brasília, 2004.

CÂNCIO, Daniela de Oliveira. **Alfabetização de adultos, cidadania e sustentabilidade: um estudo de caso no âmbito de uma organização não governamental**. 2016. Recife, Dissertação (Mestrado – Programa de Mestrado Profissional em Gestão do Desenvolvimento Local Sustentável) - FCAP, Recife.

OLIVEIRA, Emerson Antonio de. Unidades de conservação no Brasil. In: DICK, Edilaine; DANIELI, Marcos Alexandre; ZANINI, Alanza Mara (org.). **Gestão Participativa em**

Unidades de Conservação: uma experiência na Mata Atlântica. 1ª Ed. - Rio do Sul, SC: 2012. P. 28-29.

WADA, Célia. **O que é compensação ambiental**. 2007. Disponível em: <http://www.cmqv.org/website/artigo.asp?cod=1461&idi=%201&moe=212&id=17459>. Acesso em 20 mai. 2016.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

QUINTA SECCIÓN: EMPRENDEDURISMO

EMPRENDIMIENTO ACADÉMICO COMO MOTOR DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO

Susana Ruiz Valdés
Juan Alberto Ruiz Tapia
Moisés Salazar Escobar.

Resumen.

Actualmente, el papel de las universidades debe ir transformándose como consecuencia a cambios sociales. Este proceso ha originado la aparición de un nuevo concepto de universidad con un enfoque hacia el emprendimiento y la capitalización del conocimiento.

El fomento y la difusión del emprendimiento en el interior de la universidad se muestra como un elemento clave para contribuir y fortalecer al desarrollo económico y social a nivel regional, implicado que las actividades de enseñanza-aprendizaje vayan más allá de un enfoque tradicionalista en la educación superior.

Es por ello, que las Instituciones de Educación Superior deben reconocer la importancia de generar una transformación cultural y de actuación incluyente para ser consideradas como instituciones emprendedoras.

El propósito de esta investigación se encamina en analizar los componentes y efectos que influyen e intervienen hacia una formación emprendedora, el cual plantea un nuevo modelo educativo para la transferencia de conocimiento de apoyo al emprendedurismo en un contexto de universidad

Dicha transformación identifica ciertos elementos incluyentes como: el fomento de una cultura emprendedora, el modelo educativo y su relación con otros sectores, la comunidad académica y, un sistema de gestión como un todo.

Palabras clave:

Emprendedurismo, Desarrollo social, Transferencia de conocimiento, Crecimiento Inteligente, Ventaja Competitiva Estratégica

Abstract.

Currently, the role of universities should be transformed as a result of social changes. This process has led to the emergence of a new concept of university with a focus on entrepreneurship and knowledge capitalization.

The promotion and dissemination of entrepreneurship within the university is listed as a key element to contribute to and strengthen the economic and social development at regional level, involved the activities of teaching and learning go beyond a traditionalist approach in education top.

It is therefore that higher education institutions should recognize the importance of creating a cultural transformation and inclusive action to be considered as entrepreneurial institutions.

The purpose of this research is aimed at analyzing the components and effects that influence and intervene towards an entrepreneurial training, which proposes a new educational model for knowledge transfer support entrepreneurship in a context of university.

This transformation identifies certain elements inclusive as fostering an entrepreneurial culture, the educational model and its relationship with other sectors, academia and management system as a whole.

Keywords:

Entrepreneurship, Social Development, Knowledge Transfer, Smart Growth, Strategic Competitive Advantage

Introducción.

Dentro de un contexto cambiante y turbulento derivado por una combinación de procesos demográficos así como de nuevas tendencias tecnológicas, económicas, políticas y de apertura a nuevos mercados, la universidad debe plantear una serie de cambios que permita generar mayor competitividad, innovación, inclusión y modernización.

Bajo este enfoque, el conocimiento es clave para el desarrollo de la sociedad, siendo esta una búsqueda continua por generar mayor competitividad. Dicho valor se da mediante el establecimiento de una conexión entre universidad-empresa-gobierno, la cual se vuelve un proceso necesario de ser impulsado en virtud de participar directamente en una industria, incentivar la transferencia de resultados de investigación, mejorar los planes y programas educativos en función de reforzar la educación, contar con recursos humanos capacitados que respondan rápidamente al entorno sociedad donde la creatividad, el emprendimiento, la innovación serán factores clave de acción como motor de desarrollo social y económico.

Bajo este tenor, se busca que la universidad pueda crear las condiciones que respondan a las necesidades que demanda la sociedad y surjan como una alternativa para el desarrollo de capacidades competitivas, las cuales deberán proveer al capital humano competencias y habilidades necesarias para el desarrollo de una cultura emprendedora. Esta situación, hace inexcusable ahondar en las relaciones bi-direccionales de colaboración que se puedan desarrollar entre las empresas, universidades y gobierno 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 actores adquieran una especial importancia y se conviertan en una pieza clave para el crecimiento inteligente; cuya dinámica de desarrollo se encuentra determinada por un círculos virtuoso que permita enfocar la educación hacia una la cultura emprendedora

y promover la transferencia de conocimiento, consolidando redes de que fortalezcan la capacidad emprendedora-científico-tecnológica del país.

Es por ello que la presente investigación, plantea un programa de Emprendimiento académico como motor de desarrollo social y económico

Metodología a desarrollar.

Este trabajo de investigación deriva en indagar sobre la importancia de generar un emprendimiento académico como motor de desarrollo social y económico. 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, critica y pública) para cambiarlas (acción informada, comprometida e intencionada) y mejorarlas (propósito valioso).

La universidad emprendedora.

Burton Clark (1998), fue uno de los primeros autores en realizar estudios sobre universidades emprendedoras.

Para Burnett (2000), el ánimo empresarial es un componente necesario en el desarrollo económico, que sirve como catalizador para la transformación de la y del que se provee nuevas oportunidades para el crecimiento social y económico del país.

Las diferentes propuestas orientadas a la transformación de la universidad tradicional hacia una universidad emprendedora están en mora de adecuarse y adaptarse a las realidades del contexto económico, social y empresarial de nuestro país, y más aún, en la región; por consiguiente, una contribución que la universidad puede hacer a la sociedad consiste en promover el emprendimiento y preparar a sus estudiantes para que sean profesionales emprendedores; razón por la cual el emprendimiento se concibe como una estrategia relevante en la dinamización de las cadenas productivas (Cardona et al., 2008).

Bajo este panorama, Ramos y Ruiz (2008), mencionan que la estructura sobre emprendimiento tiene varios ejes de convergencia:

a) el comportamiento emprendedor y su relación con el rendimiento de la organización.

b) el enfoque sociocultural e institucional, como forma de pertenecer a determinados grupos sobre la creación de empresas.

c) el enfoque de rasgos o factores psicológicos de los emprendedores de éxito y

d) el enfoque económico para explicar el papel del empresario en el crecimiento y desarrollo económico

En general se pueden distinguir cinco tipos de universidades (Fernández et al, 2000):

1) Académica: se basa en la impartición de la docencia; por la cual la toma de decisiones y los recursos se orientan hacia la actividad docente.

2) Clásica: se caracteriza por compaginar las actividades docentes con la investigación, derivando un reconocimiento institucional a la comunidad académica.

3) Social: desarrolla un papel activo para la discusión y resolución de problemas de la sociedad en la cual se inserta.

4) Empresarial: considera que los conocimientos deben generar "valor "y, por tanto, enfoca una parte de sus actividades docentes y de I+D con criterios empresariales y se preocupa de gestionar eficazmente la cooperación con la sociedad.

5) Emprendedora: este tipo de universidad, utiliza el conocimiento como un potencial al servicio de los objetivos de su entorno socioeconómico, es decir, un recurso que, adecuadamente gestionado desempeña un papel más activo en su contexto social.

De esta manera el papel tradicional de la universidad como simple productora de graduados se ve dinamizado al trasladar el conocimiento fuera de sí misma mediante estrategias que le permiten la interacción entre sus actividades internas de docencia e investigación, con instituciones externas con las que puede generar beneficios mutuos.

Esto, permitirá a las universidades generar su transformación con base en acciones innovadoras que las impulsen a desarrollar una cultura de formación emprendedora hacia la comunidad estudiantil, en la actitud proactiva del personal y en la forma en que sus agentes asumen sus actividades con el entorno.

Un cambio en la estructura organizacional estáticas y sin vocación de servicio en las unidades de aprendizaje contemplando la inclusión de necesidades transversales del entorno empresarial, con perfiles profesionales y estructuras novedosas generará mayor innovación así como un desarrollo social y económico. En esencia, se formará una universidad que fortalezca los diferentes departamentos para atraer profesores, estudiantes y otros recursos que impulsen el desarrollo de la institución y vinculen a aquéllos segmentos que necesitan convertirse en emprendedores para aportar en mejor medida al desarrollo organizacional.

Una cultura emprendedora unificada en torno a un conjunto de ideas, creencias y valores de la universidad que dan identidad propia en un mundo competitivo permitirá que el conocimiento se traduzca en una tecnología que sea trasladada a otras organizaciones del medio para crearles beneficios a las partes involucradas y a su entorno en general.

Clark (1998b), al centrarse en el análisis de la Universidad Emprendedora, toma los siguientes elementos centrales:

a) Una estructura organizacional flexible enfocada hacia el mercado.

b) Un conjunto de mecanismos que relacionan la universidad con el entorno que la circunda.

c) Docentes preparados para generar iniciativas que satisfagan las necesidades del entorno.

d) Una cultura emprendedora en los distintos niveles de la organización

En este sentido, las universidades emprendedoras serán aquellas que maximizan el potencial de comercializar sus ideas y generen valor en la sociedad, que se insertan en su entorno para responder de manera coherente, estratégica y oportuna ante las exigencias a las que se enfrentan, sin que ello signifique una amenaza para su misión académica tradicional; es decir, como una institución productora de conocimiento y desarrollo adoptado un modo de organización y funcionamiento distinto a las organizaciones comúnmente estudiadas

Para insertarse en dicho entorno, la universidad emprendedora deberá realizar modificaciones en su cultura y en su estructura organizacional, con el ánimo de generar una respuesta más proactiva, innovadora y ágil, que dé origen a una diversidad de líneas de estudio, nuevas áreas de investigación, nuevos centros de investigación y otras instancias que gestionan la relación entre la universidad, la economía y la sociedad.

En este sentido, Clark asume que las universidades emprendedoras son aquéllas que están en capacidad de diversificar sus ingresos para incrementar su fuente financiera, reducir la dependencia; desarrollar nuevas unidades departamentales externas para introducir nuevas relaciones con el entorno y nuevas fórmulas de pensamiento y formación (Clark, 1998b).

De esta manera es conveniente redefinir el papel de la universidad, el papel de los actores principales y las relaciones de poder entre ellos (OECD, 2001), es decir, desarrollar una nueva misión enfocada en: Función de la universidad (transferencia, triple hélice, desarrollo de redes), Empleabilidad (capacidades competitivas y cultura emprendedora) y Función social (desarrollo de regional).

Conclusiones.

El emprendedor es un individuo líder, previsor, tomador de riesgos, evaluador de proyectos, y que moviliza recursos desde una zona de bajo rendimiento a una de alta productividad (Burnett, 2000), bajo este esquema es indudable que las universidades desempeñan un rol fundamental en la creación de conocimiento y en el desarrollo del país hacia la formación de emprendedores. De acuerdo con lo anterior es necesario promover la enseñanza del emprendimiento en las instituciones de educación superior y de esa forma, contribuir al desarrollo de la economía.

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; de este modo la Universidad debe ejercer un rol importante hacia la capacidad emprendedora, hacia un proceso de formación del estudiante y hacia la generación de valor e innovación como uno de los principales agentes de los procesos de cambio.

Los retos asociados se articulan en torno al conocimiento, la tecnología y la innovación ponen a la universidad ante el desafío de remodelar sus características para seguir siendo un pilar fundamental del desarrollo económico del país, por lo que está llamada a responder a ciertas exigencias del sector en esta materia, por lo que la transferencia de conocimiento y el fomento de la cultura emprendedora deben convertirse en actividades clave para el sistema universitario

En este contexto, consolidar una cultura emprendedora se logrará 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.

Es por ello, que establecer una cultura emprendedora 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.

Referencias bibliográficas

BURNETT D. 2000. The Supply of Entrepreneurship and Economic Development. Founder Technopreneurial.com. Disponible en www.technopreneurial.com/articles/ed.asp.

Cardona, M., Vera, I. & Tabares, J. (2008) Las dimensiones del emprendimiento empresarial: La experiencia de los programas cultura E y fondo emprender en Medellín. Grupo de Estudios Sectoriales y Territoriales ESYT. Escuela de Administración. Universidad EAFIT.

Clark, Burton. (1998a). Creating Entrepreneurial Universities: Organizational Pathways of Transformation. Oxford: Pergamon-Elsevier.

Clark, Burton (1998b). The Entrepreneurial University: Demand and Response. Tertiary Education and Management, Vol. 4, No. 1. pp. 5-16.

CAZADO, J.L., (2000). Relaciones Universidad y Empresa. Investigación y Marketing.

ESPINOZA, R., (1999). Naturaleza y alcance de la Correlación 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 intercorrelación. Instituto de Gestión de la innovación y del Conocimiento. INGENIO.CSIC.

Fernández, Ignacio; Castro, Elena; Conesa, Fernando y Gutiérrez, Antonio (2000). Las relaciones universidad-empresa: entre la transferencia de resultados y el aprendizaje regional.

Revista Espacios. Vol. 21, No. 2. Tomado de: http://www.revistaespacios.com/a00v21n02/60002102.html#inicio. Consultado el 10/07/2011.

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,

HALSEY, A.H., (1972). Research Methods in Education, Routledge, London.

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 Bolivar. Agenda Académica Volumen 7, Nº 1, Año 2000.

OECD (2001). Journal of the Programme on Institutional Management in Higher Education. Higher Education Management, Education and Skills. Vol. 13, No. 3.

PÉREZ G., (2008). Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. Tomo I-II. Métodos. 5ta. edición, Madrid: Editorial La Muralla.

Ramos Rodríguez, A. R., y Ruiz Navarro, J. (2008). Base intelectual de la investigación en creación de empresas: un estudio bibliométrico. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 17 (1), 13-3.

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

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

ESTUDIO DE LA SITUACIÓN DEL FINANCIAMIENTO DE LAS PYMES EN MÉXICO 2016

M. en Aud. Moisés Salazar Escobar (moiss.salazarescobar@gmail.com)
Dra. Susana Ruiz Valdez (srv_cm@hotmail.com)
Dra. Eva Martha Chaparro Salinas (bebachaparro@yahoo.com.mx)

FINANCIAMIENTO PYME

Según el manual de procedimientos del fondo PyME 2012 de la Secretaria de Economía dice:

Conforme a lo dispuesto por la Regla 34, fracción I de las Reglas de Operación del FONDO PyME, es facultad del Consejo Directivo, aprobar el Manual de procedimientos de dicho Fondo o sus modificaciones, el cual será de estricto cumplimiento de todas las instancias involucradas en el proceso de otorgamiento de los apoyos del FONDO PyME previsto en las Reglas de Operación.

En dicho proceso se identifican las siguientes 8 etapas:

Etapa 1: Validación de la documentación jurídica del Organismo Intermedio.

Etapa 2: Revisión del cumplimiento de obligaciones del Organismo Intermedio

Etapa 3: Presentación y captura de la Cédula de Apoyo del FONDO PyME.

Etapa 4: Evaluación de los proyectos presentados a través de las Cédulas de Apoyo.

Etapa 5: Resolución de los proyectos por el Consejo Directivo del FONDO PyME.

Etapa 6: Suscripción de los instrumentos jurídicos para el otorgamiento de los apoyos del FONDO PyME.

Etapa 7: Otorgamiento de los apoyos del FONDO PyME.

Etapa 8: Supervisión, verificación y seguimiento de los recursos y proyectos apoyados.

En las cuales se deberá tomar en cuenta:

1. En general, las obligaciones que los Organismos Intermedios asumen conforme a las Reglas de Operación, este Manual de Procedimientos y el convenio o instrumento jurídico suscrito.

2. El contenido de la Cédula de Apoyo y de la documentación soporte presentada ante el Consejo Directivo y autorizada por el mismo.

3. Que se cumpla con la documentación para comprobar el ejercicio de los recursos y el logro de las metas, así como la documentación prevista en el Anexo 3 de este Manual.

4. En su caso, las disposiciones adicionales emitidas por el Consejo Directivo.

5. Ejecución y desarrollo del proyecto:

a) Cumplimiento del calendario de actividades autorizado por el Consejo Directivo y actualizado en su periodo de ejecución a partir de fecha de ministración, en su caso.

6. Respecto a los recursos del Fondo PyME aportados a fideicomisos públicos o constituidos por particulares o entidades federativas.

7. La documentación general para comprobar el ejercicio de los recursos y el logro de las metas a cargo de los Organismos Intermedios son aquellos que cumplan con los requisitos.

Con respecto a lo anterior esta descrito claramente en el manual de procedimientos de la Secretaria de Economía.

FONDO NACIONAL EMPRENDEDOR (INADEM)

Es un Fondo que tiene como objeto incentivar el crecimiento económico nacional, regional y sectorial, mediante el fomento a la productividad e innovación en las micro, pequeñas y medianas empresas ubicadas en sectores estratégicos, que impulse el fortalecimiento

ordenado, planificado y sistemático del emprendimiento y del desarrollo empresarial en todo el territorio nacional, así como la consolidación de una economía innovadora, dinámica y competitiva.
(https://www.inadem.gob.mx/index.php/fondo-nacional-emprendedor)

SISTEMA EMPRENDEDOR

El sistema emprendedor es la página electrónica www.sistemaemprendedor.gob.mx a través de la cual se registran las solicitudes de apoyo para participar en el proceso de obtención de recursos del Fondo Nacional Emprendedor.
Visita este sitio para registrar tu proyecto en alguna de las convocatorias del Fondo Nacional Emprendedor. Te recomendamos visites la sección de Tutoriales para que (https://www.inadem.gob.mx/index.php/sistema-emprendedor).

SECTORES ESTRATÉGICOS

De acuerdo a los sectores estratégicos de cada entidad federativa se encuentran oportunidades de negocio, desarrollo y consolidación, ya que estos sectores poseen un potencial de crecimiento a largo plazo y son de importancia crucial para el conjunto de la economía nacional.
(https://www.inadem.gob.mx/index.php/sectores-estrategicos)

La información anterior se podrá consultar en la siguiente URL https://tutoriales.inadem.gob.mx/pdf/INADEM-Sectores-estrategico.pdf donde se puede ver claramente cuáles son los sectores estratégicos de cada Estado.

De lo anterior se puede hacer una comparación entre los resultados de 2014 y 2016 los cuales claramente se observan que las categorías en que se dividen el apoyo de financiamiento a las pequeñas y medianas empresas (Pymes) resulta preocupante el que las empresas no posean el suficiente apoyo para poder subsistir durante un periodo razonable, ya que de acuerdo a las evaluaciones realizadas por la Secretaria de Economía arrojaron los siguientes resultados: De 157 empresas 17 fueron aprobadas por el consejo, el resto fueron rechazadas, esto en 2014.

Para 2016 se tomaron en cuenta empresas de tipo pequeño, mediano y grande, teniendo un monto disponible de apoyo de $140’000,000.00 de peso de los cuales sólo el 0.23% del apoyo no fue utilizado.

DISEÑO DE IVESTIGACION

La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo, y por qué del sujeto del estudio. Explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas.

Se usa un diseño descriptivo para hacer una investigación, cuando el objetivo es:

1. Describir las características de ciertos grupos.
2. Calcular la proporción de gente en una población especifica que tiene ciertas características.
3. Pronosticar.

Lo anterior según NAMAKFOROOSH (2005).

ESTUDIO DESCRIPTIVO Y TRANSVERSAL

Según Díaz Narváez (2009) el estudio descriptivo busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diferentes aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir.

ESTUDIO LONGITUDINAL

Son los que ofrecen información acerca de un grupo arbitrariamente escogido y seguido durante un periodo equis, según lo menciona MARTÉM (1984).

La investigación realizada cae en estos puntos: descriptivo, transversal y longitudinal.

ANÁLISIS DE DATOS

Año 2014

INSTITUTO NACIONAL DEL EMPRENDEDOR

RESULTADOS DE LA CONVOCATORIA 1.1 - DESARROLLO DE PROVEEDORES

Folio	Nombre	Monto de apoyo solicitado al INADEM	Estatus Evaluación Normativa	Estatus Evaluación TFN	Calificación Ponderada	Estatus Consejo Directivo	Etapa final del Proyecto
FNE-140219-C1-1-00037096	Desarrollo y Comercialización de Aplicaciones Móviles Educativas para NOKIA	1,795,710.40	√	√	95.95	√	Aprobado por Consejo Directivo
FNE-140221-C1-1-00040148	Incremento de Capacidad Productiva y Gestion	2,836,537.05	√	√	95.50	√	Aprobado por Consejo Directivo
FNE-140218-C1-1-00035248			√	√	95.05	X	Rechazado por Consejo Directivo
FNE-140219-C1-1-00037414			√	√	91.90	X	Rechazado por Consejo Directivo
FNE-140219-C1-1-00030890			√	√	90.55	X	Rechazado por Consejo Directivo
FNE-140218-C1-1-00035346	MODERNIZACIÓN Y EQUIPAMIENTO PARA INCREMENTAR LA CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN DEL PRODUCTO INNOVADOR DEL SECTOR GOURMET DENOMINADO "PANNIFICA®".	3,429,139.08	√	√	90.10	√	Aprobado por Consejo Directivo
FNE-140219-C1-1-00032173	PROYECTO INTEGRAL DE INTEGRACIÓN DE TREADSPOT S.A. DE C.V. A LAS CADENAS PRODUCTIVAS DE GRANDES EMPRESAS EN EL SECTOR ESTRATÉGICO DE LA MODA	5,083,723.67	√	√	89.65	√	Aprobado por Consejo Directivo
FNE-140219-C1-1-00039715			√	√	88.75	X	Rechazado por Consejo Directivo
FNE-140225-C1-1-00040691	"Modernización y Consolidación de Mirmad Diseños, S.A. de C.V., para su inserción en las cadenas productivas y ampliar las oportunidades de negocio con las empresas Tractoras"	18,647,935.97	√	√	88.57	√	Aprobado por Consejo Directivo
FNE-140218-C1-1-00034535			√	√	86.05	X	Rechazado por Consejo Directivo
FNE-140219-C1-1-00027954	Desarrollo de la capacidad operativa de la empresa, incrementando la producción de cabezas automotrices y con ello lograr sustituir importaciones, incrementar la competitividad de la empresa, promover el crecimiento regional por la generación de empleos y optimizando la cadena productiva del sector automotriz, dentro del Estado de Nuevo León	7,537,392.00	√	√	84.70	√	Aprobado por Consejo Directivo
FNE-140225-C1-1-00037418	"Integración de Ganadería Integral Vizur a la cadena de valor de ganado bovino de engorda del estado de Sinaloa".	11,393,102.30	√	√	84.25	√	Aprobado por Consejo Directivo

Folio	Nombre	Monto de apoyo solicitado al INADEM	Estatus Evaluación Normativa	Estatus Evaluación TFN	Calificación Ponderada	Estatus Consejo Directivo	Etapa final del Proyecto
FNE-140225-C1-1-00040747			X	No aplica	No aplica	No aplica	Rechazado en Evaluación Normativa
FNE-140225-C1-1-00041180			X	No aplica	No aplica	No aplica	Rechazado en Evaluación Normativa
FNE-140225-C1-1-00042045			X	No aplica	No aplica	No aplica	Rechazado en Evaluación Normativa
FNE-140225-C1-1-00042205			X	No aplica	No aplica	No aplica	Rechazado en Evaluación Normativa
FNE-140225-C1-1-00042286			X	No aplica	No aplica	No aplica	Rechazado en Evaluación Normativa
FNE-140225-C1-1-00045748			X	No aplica	No aplica	No aplica	Rechazado en Evaluación Normativa
FNE-140225-C1-1-00045771			X	No aplica	No aplica	No aplica	Rechazado en Evaluación Normativa
FNE-140225-C1-1-00045985			X	No aplica	No aplica	No aplica	Rechazado en Evaluación Normativa

Análisis:

	Aprobado por consejo directivo	Rechazado por consejo directivo	No aprobado por presupuesto de la convocatoria	Rechazado en evaluación TFN	Rechazado en evaluación aprobativa	Total de Empresas
	17	11	16	5	108	157
Porcentaje	10.82802548	7.006369427	10.1910828	3.184713376	68.78980892	100

(https://www.inadem.gob.mx//fne/resultados_2014/categoria_uno/cat_uno_1_1.pdf)

En 2016 se tomó en cuenta el tamaño de proyectos dividido en tres regiones dando un total de $139’676,190.05 pesos según la siguiente tabla:

MONTO DISPONIBLE:	$140,000,000.00			
TMAÑO DE PROYECTOS	REGION 1	REGION 2	REGION 3	TOTAL TAMAÑO
GRANDE	$14,950,000.00	$13,635,695.77	$0.00	$28,585,695.77
MEDIANO	$7,900,000.00	$0.00	$0.00	$7,900,000.00
PEQUEÑO	$30,608,416.00	$29,403,060.00	$43,179,018.28	$103,190,494.28
TOTAL	$53,458,416.00	$43,038,755.77	$43,179,018.28	$139,676,190.05

PROYECTOS REGIÓN 1

Folio	Nombre	Monto de apoyo solicitado al INADEM	Estatus Evaluación Normativa	Estatus Evaluación Estatal	Estatus Evaluación TFN	Calificación Ponderada	Estatus Consejo Directivo	Etapa final del Proyecto	Región	Tamaño
FNE-160315-C1-2-00225489	CREACION DEL PARQUE INDUSTRIAL MICRO PRODUCTIVO JESUS MARIA ROMO PARA LA INTEGRACION DE MIPYMES AL SECTOR AUTOMOTRIZ	$14,950,000.00	√	√	√	77.475	√	Asignado por Consejo Directivo	R1	GDE
FNE-160311-C1-2-00223390			√	√	√	67.7	√	No asignado por insuficiencia presupuestal	R1	GDE
FNE-160218-C1-2-00220817			X	No aplica	No aplica	0	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R1	GDE
FNE-160219-C1-2-00220984			X	No aplica	No aplica	0	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R1	GDE
FNE-160226-C1-2-00221371			X	No aplica	No aplica	0	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R1	GDE
FNE-160316-C1-2-00222714			X	No aplica	No aplica	0	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R1	GDE
FNE-160315-C1-2-00227100			X	No aplica	No aplica	0	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R1	GDE
FNE-160315-C1-2-00227579			X	No aplica	No aplica	0	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R1	GDE
FNE-160315-C1-2-00228082			X	No aplica	No aplica	0	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R1	GDE
FNE-160316-C1-2-00227344			√	√	√	96.175	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R1	MED
FNE-160315-C1-2-00227857	IMPULSO A LA COMPETITIVIDAD DE LA REGION NORTE DE MEXICO A TRAVES DE LA PROMOCION E INSTRUMENTACION DE EMPRESAS DE SECTORES ESTRATEGICOS	$7,900,000.00	√	√	√	95	√	Asignado por Consejo Directivo	R1	MED
FNE-160316-C1-2-00229115			√	√	√	56	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R1	MED
FNE-160309-C1-2-00223394			X	No aplica	No aplica	0	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R1	MED
FNE-160313-C1-2-00226497			X	No aplica	No aplica	0	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R1	MED
FNE-160315-C1-2-00227573			X	No aplica	No aplica	0	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R1	MED

(https://www.inadem.gob.mx/fne/resultados_2016/categoria_uno/conv_1_2.pdf)

FNE-160315-C1-2-00227437			X	No aplica	No aplica	0	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R3	PEQ
FNE-160315-C1-2-00227478			X	No aplica	No aplica	0	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R3	PEQ
FNE-160315-C1-2-00227525			X	No aplica	No aplica	0	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R3	PEQ
FNE-160315-C1-2-00227533			X	No aplica	No aplica	0	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R3	PEQ
FNE-160315-C1-2-00227552			X	No aplica	No aplica	0	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R3	PEQ
FNE-160315-C1-2-00227663			X	No aplica	No aplica	0	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R3	PEQ
FNE-160315-C1-2-00227828			X	No aplica	No aplica	0	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R3	PEQ
FNE-160315-C1-2-00227910			X	No aplica	No aplica	0	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R3	PEQ
FNE-160315-C1-2-00228001			X	No aplica	No aplica	0	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R3	PEQ
FNE-160316-C1-2-00228259			X	No aplica	No aplica	0	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R3	PEQ
FNE-160316-C1-2-00228352			X	No aplica	No aplica	0	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R3	PEQ
FNE-160316-C1-2-00228680			X	No aplica	No aplica	0	X	No asignado por insuficiencia presupuestal	R3	PEQ

RESULTADOS Y RECOMENDACIONES

Después de realizar un análisis de las empresas que se pretenden financiar se observa que primero deben de cubrir una serie de requisitos los cuales son difíciles de cubrir, sin embargo dadas las facilidades que las diferentes secretarias de gobierno que pretenden apoyar a estos empresarios resulta que muchos de ellos se desaminan por el largo y tedioso proceso burocrático al que se enfrenta para poder obtener el financiamiento solicitado o requerido.

Se puede observar en muchos casos que los empresarios por la falta de información al emprender un nuevo negocio, no se detienen a analizar con que documentos cuentan y cuales les hace falta para así poder tener una empresa de éxito; aquellos que lo realizan siempre estarán obteniendo buenos resultados, aquellos que no a pesar de que se les apoye

económicamente sino cumplen con todos los requisitos quedaran endeudados y condenados a que su empresa o negocio quede en el intento de serlo.

Por otro lado existen empresarios que a pesar de las barreras a las que se enfrentan tienen éxito.

Por lo que se recomienda que cuando se trate de abrir o iniciar un negocio siempre debemos de hacer un análisis exhaustivo en cuanto a:
Al sector productivo, como se puede financiar o tipos de financiamiento con los que se puedan apoyar, lugar donde pretenden realizar el negocio y lo más importante llevar a cabo una excelente administración del negocio.

BIBLIOGRAFÍA

NAMAKFOROOSH, Mohammad Naghi. Metodología de la investigación. Segunda Edición. Editorial Limusa. País México. Año 2005

DÍAZ, Narváez Víctor Patricio. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y BIOESTADÍSTICA. Segunda Edición. Editorial RIL editores. País Santiago de Chile. Año 2009.

MARTÉN, Obando Alfredo. PRINCIPIOS DE EPIDEMIOLOGÍA. Editorial Universidad Estatal a distancia. País San José, Costa Rica. Año 19984.

Manual de procedimientos del fondo Pyme 2012. Aprobado por el Consejo Directivo del Fondo PyME el 24 de Enero de 2012.

REGLAS de Operación del Fondo Nacional Emprendedor para el ejercicio fiscal 2016. DOF: 30/12/2015. Secretaría de Economía.

Fondo Nacional del emprendedor:
https://www.inadem.gob.mx/index.php/fondo-nacional-emprendedor
Sistema emprendedor:
https://www.inadem.gob.mx/index.php/sistema-emprendedor
Sectores estratégicos
https://www.inadem.gob.mx/index.php/sectores-estrategicos

EMPREENDEDORISMO SOCIAL E RESPONSABILIDADE SOCIAL

Autores: Pós Doutor Emanuel Leite – emanueleite@hotmail.com – Univ. de Pernambuco (UPE)

Pós Doutor Ericê B. Correia – ericecorreia@gmail.com – Univ. de Pernambuco (UPE).

Dra. Maria Dolores Sánchez-Fernández – msanchezf@udc.es – Univ. da Coruña (UC)

Resumo:

A ideia do empreendimento social, com responsabilidade social é bola da vez. É uma frase que serve bem a nossa época. Combina a paixão de uma missão social com uma imagem de empresa voltada para a modernidade, para inovação e da determinação associada geralmente com, por exemplo, atividades voltadas para o social. O tempo é, certamente, colaborador por excelência para aproximação dos empreendedores aos problemas sociais e da responsabilidade social. Muitos esforços governamentais e privados têm sido desenvolvidos para superação dos problemas sociais. Muitas instituições sociais são vistas frequentemente como ineficientes e ineficazes. Os empreendedores sociais são necessários para desenvolver modelos novos para área social. O discurso do empreendimento social pode ser algo novo, mas o fenômeno não é. Sempre tivemos sempre empreendedores sociais, mesmo se nós não os chamamos assim. Construíram originalmente muitas instituições que dignificam seus criadores. Entretanto, além de inovador, não visam lucros, o empreendimento social pode incluir riscos como qualquer outro negócio. Os empreendedores sociais sempre procuram os métodos os mais eficazes de servir a suas missões sociais. O conceito de "empreendimento social" vem ganhando a popularidade, significando que a responsabilidade social dos empreendedores vem crescendo cada vez mais. Isto pode ser uma virada histórica na percepção da questão social no Brasil e no México. Muitos associam o empreendimento social exclusivamente com as organizações que não visam lucros. Outros a usam para descrever qualquer uma organização que não vise lucro. Palavras – Chaves: Empreendedorismo Social/ Responsabilidade Social/ Ações Governamentais/

Empreendimento/ Inovação.

Resumen:

La Idea de La empresa social con responsabilidad social es el sabor del mes. Es una frase que tambien sirve a nuestro tiempo. Combina la pasión de una misión social imagen de la empresa hacia la modernidad con, a la innovación y la determinación comúnmente asociado con, por ejemplo, las actividades dirigidas a social. El tiempo es, sin duda colaborador por excelencia para los empresarios se acercan a los problemas sociales y la responsabilidad social. Muchos esfuerzos Del gobierno y privadas se han desarrollado para superar los problemas sociales. Muchas instituciones sociales a menudo son vistos como ineficientes e ineficaces. Se necesitan los empresarios sociales para desarrollar nuevos modelos para El área social. El discurso del emprendimiento social puede ser nuevo, pero el fenómeno no es. Siempre tuvimos empresarios sociales, incluso si no llamamos a eso. Originalmente construído muchas instituciones que dignifican sus creadores. Sin embargo, además de innovadora sin fines de lucro, la empresa social puede incluir riesgos como cualquier otro negocio. Los empresários sociales siempre están buscando los métodos más eficaces para servir a sus misiones sociales. El concepto de "emprendimiento social" está ganando popularidad, lo que significa que La responsabilidad social de los empresarios está creciendo cada vez más. Esto podría ser un punto de inflexión histórico en la percepción de la cuestión social en Brasil y México. Muchos emprendimiento social asociado exclusivamente con las organizaciones que no tienen beneficios. Otros lo utilizan para describir cualquier organización que no está destinado beneficio.

Palabras - clave: Emprendimiento Social / Responsabilidad Social / Acciones Del Gobierno / desarrollo / innovación.

Summary:

The idea of social enterprise with social responsibility is flavor of the month. It's a phrase that well serves our time. It combines the passion of a social mission with a company image toward modernity, to innovation and determination commonly associated with, for example, activities aimed at social. Time is certainly collaborator par excellence for entrepreneurs

approach to social problems and social responsibility. Many government and private efforts have been developed to overcome the social problems. Many social institutions are often seen as inefficient and ineffective. Social entrepreneurs are needed to develop new models for social area. The discourse of social entrepreneurship may be new, but the phenomenon is not. Always we had social entrepreneurs, even if we do not call them that. Originally built many institutions that dignify their creators. However, in addition to innovative, non-for-profit, social enterprise may include risks like any other business. Social entrepreneurs are always looking for the most effective methods of serving their social missions. The concept of "social entrepreneurship" is gaining popularity, meaning that the social responsibility of entrepreneurs is growing increasingly. This could be a historic turning point in the perception of the social question in Brazil and México. Many associate social entrepreneurship exclusively with organizations that do not make profits. Others use it to describe any organization that is not intended profit.
Key - words: Social Entrepreneurship / Social Responsibility / Government Actions / Development / Innovation.

Introdução:

O que é realmente um empreendimento social? Que faz um indivíduo para ser um empreendedor social? Para responder a estas perguntas, nós devemos começar olhando nas raízes do termo "empreendedor".

No senso comum, empreendedor é associado com alguém que começar, cria um negócio, mas esta é uma definição muito limitada de um termo que tenha um histórico tão rico e muito significativo na história do crescimento e desenvolvimento econômico.

O termo "empreendedor" originou-se na economia francesa nos séculos 17 e 18. Em francês, significa alguém que "empreende," não um "gerente" no sentido de um diretor, mas um indivíduo que empreende um projeto ou uma atividade significativa.

Mais especificamente, veio ser usado identificar pessoas que estimularam o progresso econômico encontrando maneiras novas e melhores de fazer coisas.

Por volta do século 19, Jean Say, economista francês, definiu empreendedor como uma pessoa que "desloca os recursos econômicos de uma área de mais baixo rendimento para uma área de uma produtividade mais elevada e de um rendimento maior". Os empreendedores

criam o valor.

No século 20, o economista que mais se próxima desta definição é Joseph Schumpeter. “Ele descreveu os empreendedores como os inovadores que dirigem o processo da “destruição criativa” do capitalismo.”.

“A função dos empreendedores é reformar ou revolucionar por dentro o padrão da produção.” Podem fazer isto de muitas maneiras: “Combinando capital e trabalho, fazendo algo verdadeiramente inovador, concebendo um novo produto / serviço, introduzindo um novo método de produção, introduzindo uma nova maneira de fazer alguma coisa, criando um novo mercado, descobrindo uma nova fonte de matérias-primas e estabelecendo novas formas de organização” e assim por diante.

"Os empreendedores” de Schumpeter são os agentes da mudança na economia. Servindo a mercados novos ou criando maneiras novas de fazer coisas, movem a economia para frente.

Vários estudiosos contemporâneos do espírito empreendedor apresentam muitas teorias sobre empreendimento. Por exemplo, em sua tentativa de começar em o que é um empreendedor,

Peter Drucker inicia com definição do vocábulo empreendedor, mas amplifica-a para focalizar na oportunidade. Drucker não ver os empreendedores a causar a mudança, mas vê-os como exploradores das oportunidades que alteram o ambiente das empresas (na tecnologia, nas preferências de consumidor, em normas sociais, etc.).

Drucker diz que "isto define o empreendedor e o empreendedor do empreendimento-sempre procurara pela mudança, responde-lhe, e explora-a como uma oportunidade.”.

A noção da "oportunidade" veio ser central a muitas definições atuais do empreendimento. É a palavra de hoje dos teóricos do empreendedorismo para explicar a maneira como os recursos deslocam-se de às áreas de rendimentos baixos para mais elevados.

Uma oportunidade significa uma possibilidade de criar o valor para o cliente. Os empreendedores têm em mente que devem sempre ver tudo como possibilidades ao invés de perceber os problemas criados pela mudança.

Para Drucker, começar um pequeno negócio não significa necessariamente que seja um ato de empreendedorismo. Exemplo um "marido e a esposa que abrem outra loja de “delicatessen” ou um restaurante chinês" como um caso no ponto.

Não há nada especial ou inovador nesta ação. Empreendedores não somente conseguem

enxergar e perseguir as oportunidades que surgem na sua frente. Mobilizam-se para obter os recursos necessários para iniciar o negócio.

David McClelland desenvolveu uma interessante teoria motivacional que engloba três tipos necessidades: a) necessidade de realização, responsabilidade pessoal buscando atingir metas desafiadoras e realimentação em desempenho; b) necessidade de afiliação (um desejo para relações amigáveis, sensibilidade para os sentimentos de outros, preferência para papéis com interação humana e c) necessidade de poder (um desejo para fazer um impacto, ser influente e efetivo).

As idéias de Schumpeter, Drucker e McClellnad são atrativas porque podem facilmente ser aplicadas tanto no setor social quanto no empresarial. Descrevem um tipo do comportamento que possa ser manifesto em qualquer lugar.

Em um mundo em que os limites do setor estão cada vez mais se expandindo, esta é uma vantagem. Podemos construir nossa compreensão do empreendimento social nesta tradição forte da teoria e da pesquisa do empreendimento.

Os empreendedores sociais são uma espécie em expansão no campo do empreendedorismo. São empreendedores com uma missão social. Entretanto, por causa desta missão, enfrentam alguns desafios que os tornam bem distintos.

Para empreendedores sociais, a missão social é explícita e central. Isto afeta obviamente como os empreendedores sociais percebem e avaliam oportunidades. O impacto da missão - transformar o critério central, não criação de riqueza. A transformação da realidade social é medida de avaliação dos empreendedores sociais.

No caso dos empreendedores de negócio, a criação de riqueza é uma maneira de medir a criação do valor. Isto é porque os empreendedores de negócio são sujeitos à disciplina do mercado, que determina na parte grande se está criando o valor. Se não deslocarem recursos aos usos mais economicamente produtivos, tendem a ser dirigidos fora do negócio.

Os mercados não são perfeitos. A criação do valor para os clientes é algo que os empreendedores perseguem o tempo todo. A habilidade de um empreendedor de atrair os recursos (capital, trabalho, equipamento, etc.) em um mercado cada vez mais concorrido é uma indicação razoavelmente boa que o risco representa para um uso cada vez mais produtivo destes recursos.

A lógica é simples. Os empreendedores que podem pagar por recursos são tipicamente esses

que podem pôr os recursos aos usos mais altamente avaliados, como determinado no mercado.

O valor é criado no negócio quando os clientes são dispostos pagar mais do que ele custa para produzir o bom ou serviço que está sendo vendido. O lucro (rendimento menos custos) que um risco gera é um indicador razoavelmente bom do valor que crie.

Se um empreendedor não puder convencer um número suficiente dos clientes para pagar um preço adequado para gerar um lucro, esta é uma indicação forte que o valor insuficiente está sendo criado para justificar este uso dos recursos.

Um (re)direcionamento dos recursos acontece naturalmente porque as empresas que não criam o valor não podem obter recursos suficientes ou levantar o capital para poderem exercer suas atividades.

São expelidas do negócio. As empresas que criam o valor econômico têm a possibilidade de atrair os recursos necessários para crescer.

Os mercados não trabalham para empreendedores sociais. No detalhe, os mercados não se dar ao trabalho de avaliar melhorias sociais e, geralmente, não liberam recursos para indivíduos que não podem pagar.

Esta percepção é fundamental ao empreendedor social, aquele que faz o empreendimento social surgir. Em conseqüência, é muito mais difícil determinar se um empreendedor social está criando o valor social suficiente para justificar os recursos usados em criar esse valor.

A sobrevivência ou o crescimento de uma empresa social não é prova de sua eficiência ou eficácia em melhorar circunstâncias sociais. É somente um indicador.

Empreendedores sociais operam em mercados, mas estes mercados não os provêem de tudo que necessitam para serem eficientes e eficazes.

Muitas organizações sociais cobram taxas por alguns dos seus serviços. Elas também competem por doações, voluntários, e outros tipos de apoio. Mas, freqüentemente, não se encontram alinhada de perto a disciplina destes "mercados" com a missão do empresário social.

Depende de quem está pagando as taxas ou está provendo os recursos, os quais são suas motivações, e como bem eles podem avaliar o valor social criado pela aventura. É difícil de

medir criação de valor social.

Quanto valor social é criado reduzindo poluição em um determinado empreendimento, salvando animais em vias de extinção, ou provendo companhia para ajudar pessoas da terceira idade? Os cálculos não só são difíceis e também perfeitamente contestáveis.

Até mesmo quando podem ser medidas melhorias, é freqüentemente difícil atribuir-lhes uma intervenção específica. Até mesmo quando conseguem ser medidas melhorias e ser atribuídas a uma determinada intervenção, os empreendedores sociais não, via de regra, podem capturar o valor que eles criaram em uma forma econômica para pagar.

A habilidade para atrair recursos filantrópicos pode prover alguma indicação de criação de valor nos olhos dos provedores de recursos, mas não é um indicador muito fidedigno.

Qualquer definição de empreendedorismo social deveria refletir a necessidade por um substituto para a disciplina de mercado que trabalha para empreendedores empresariais. Não podemos assumir que a disciplina de mercado levará automaticamente que tenhamos aventuras sociais não utilizando os recursos efetivamente e eficazmente.

A definição tem que combinar uma ênfase em disciplina e responsabilidade com as noções de criação de valor levadas de inovação e agentes de mudança de Schumpeter, perseguição de oportunidade de Drucker e teoria motivacional de McClelland.

Em resumo, esta definição pode ser declarada como segue: empreendedores sociais representam o papel de agentes de mudança no setor social, por: adotando uma missão para criar e sustentar valor social (não só valor privado).

Reconhecendo e procurando oportunidades novas para servir aquela missão implacavelmente. Se ocupado de um processo de inovação incremental, radical, adaptando-se, e aprendendo.

Agindo corajosamente sem estar atualmente limitado através de recursos disponíveis, e exibindo uma sensação exaltada de responsabilidade para os seus financiadores.

Esta é claramente uma "definição idealizada". Empreendedores de setores sociais exemplificarão estas características de modos diferentes e para graus diferentes. O mais íntimo uma pessoa adquire a satisfazendo todas estas condições mais aquela pessoa ajusta a modelo de um empreendedor social.

Esses que são mais inovadores nos seus trabalhos e que criam melhorias sociais mais significantes serão vistas naturalmente como mais empreendedores. O empreendedor social

verdadeiramente schumpeteriano reformará significativamente ou revolucionarão as suas indústrias.

Empreendedores sociais são os reformadores e revolucionários descritos por Schumpeter, mas com uma missão social. Eles fazem mudanças fundamentais nas coisas de modo é acabado no setor social.

As suas visões são corajosas. Eles atacam as causas subjacentes de problemas, em lugar de tratando sintomas simplesmente. Eles reduzem freqüentemente necessidades em lugar de há pouco os conhecendo. Eles buscam criar mudanças sistêmicas e melhorias sustentáveis.

Embora eles possam agir localmente, as suas ações têm o potencial para estimular melhorias globais nas suas arenas escolhidas, isso é na educação, cuidado de saúde, desenvolvimento econômico, do ambiente, das artes, ou qualquer outro campo de setor social.

Adotando uma missão para criar e sustentar valor social. Este é o ponto principal que distingue os empreendedores sociais de negócios socialmente responsáveis dos empreendedores empresariais.

Para um empreendedor social, a missão social é fundamental. Esta é uma missão de melhoria social que não pode ser reduzida a criando benefícios privada (lucros financeiros ou consumo beneficia) para indivíduos.

Fazer um lucro, criando riqueza, ou servir os desejos de clientes pode ser parte do modelo, mas estes são meios o alcance de um fim social, não o fim em si mesmo. Lucro não é a medida de criação de valor; nem é satisfação de cliente; impacto social é a medida.

Empreendedores sociais procuram um retorno social em longo prazo em investimento. Empreendedores sociais querem mais que um golpe rápido; eles querem criar melhorias duradouras. Eles pensam em sustentar o impacto.

Onde outros vêem problemas, os empreendedores vêem oportunidade. Empreendedores sociais simplesmente não são dirigidos pela percepção de uma necessidade social ou bastante pela sua compaixão, eles têm uma visão de como alcançar melhoria e eles são determinados para fazer a sua visão trabalhar. Eles são persistentes.

Os modelos que desenvolvem e as aproximações que eles levam podem, e freqüentemente faz, muda como os empreendedores aprendem sobre o que funciona e o que não.

O elemento chave é persistência combinada com uma vontade para fazer ajustes na estratégia de negócios. Em lugar de se render quando um obstáculo é encontrado, os empreendedores

sociais perguntam, "Como nós podemos superar este obstáculo? Como nós podemos fazer este trabalho?"

Empreendedores são inovadores. Eles desbravam os mercados, desenvolvem modelos novos. Porém, como nos alerta Schumpeter, inovação pode vir muitas formas. Não requer inventar-se algo completamente novo; pode envolver a aplicação uma idéia existente simplesmente de um modo novo ou para uma situação nova.

Empreendedores não precisam ser inventores. Necessitam ser inovadores aplicando simplesmente que outros inventaram. As suas inovações podem aparecer na forma como eles estruturam seus negócios ou em como conseguem obter os recursos necessários. Esta vontade para inovar é parte do "modus operandi" dos empreendedores.

É um processo contínuo de explorar, aprendendo, e melhorar. Claro que, com inovação vem à incerteza e o risco de fracasso.

Empreendedores tendem a ter uma tolerância alta por ambigüidade e aprender a administrar riscos para eles e outros. Tratam fracasso de um projeto como uma experiência de aprendizagem, não uma tragédia pessoal.

Agindo corajosamente sem estar atualmente limitado através de recursos disponíveis: Empreendedores sociais não deixam os seus próprios recursos limitados os impedir de procurar as atender suas visões.

Eles devem estar qualificados em fazer mais com menos e a atrair recursos dos outros. Usam recursos escassos eficazmente. Exploram todas as opções de recursos, de pura filantropia para os métodos comerciais do setor empresarial.

Não são limitados por normas do setor. Gerenciam riscos calculados e administram crises diariamente, para reduzir a probabilidade de fracasso.

Empreendedorismo social descreve um jogo de comportamentos que são excepcionais. Estes comportamentos deveriam ser encorajados e recompensados nos indivíduos que têm as capacidades e temperamento para este tipo de trabalho.

Empreendedores sociais é uma raça especial de líderes e devem ser reconhecidos como tal. Precisamos de empreendedores sociais para nos ajudar a achar novos rumos para melhoria social nesta nova década do século XXI que acabamos de iniciar.

Conclusão:

10 MANDAMENTOS PARA CRIAR UMA EMPRENDIMENTO SOCIALMENTE

RESPONSÁVEL

1. NÃO É O DINHEIRO QUE FAZ O EMPREENDEDOR

Muitas pessoas afirmam que não fazem uma empresa porque não têm dinheiro. Têm ótimas ideias (dizem.....) mas não as põem em prática porque não dispõem de recursos financeiros.

A experiência demonstra que não é o dinheiro que faz o empreendedor. O criador duma empresa é normalmente alguém que não tem dinheiro suficiente para colocar no negócio, mas que todavia dispõem de outros recursos que o levam a insistir e a triunfar. O seu triunfo é quase impossível se entrar a fazer o jogo das grandes empresas que respondem só com dinheiro aos problemas. Pelo contrário, aos problemas o empreendedor de sucesso, responde com o que tem. A sua riqueza é outra. Os recursos clássicos do empreendedor são fundamente três.

- **A RIQUEZA DO CRIADOR DE EMPRESAS: PERSISTÊNCIA, INOVAÇÃO, ATIVIDADE E TEMPO**

O que faz um bom empreendedor? Por mais que custe a aceitar, nunca vimos ninguém deixar de fazer uma empresa por falta de dinheiro. E já vimos muita gente fechar por excesso de dinheiro (e por não saber como aproveitar o seu valor)

1. O criador é persistente

Existe uma grande diferença entre persistência e teimosia. O teimoso insiste em responder ao problema sempre da mesma maneira, batendo com a cabeça nas paredes, negando o óbvio e o evidente. O empreendedor persistente não desiste, mas tenta constantemente novas maneiras de atacar o problema.

a) O criador é inovador

A persistência implica o segundo recurso clássico dos empreendedores: criatividade, imaginação. A inovação é necessária para procurar constantemente novas soluções quando outras falham. E persistência e inovação exigem o terceiro recurso abundante nos criadores de empresas.

b) O criador tem tempo

O criador dispõe do seu próprio tempo, e investe o seu tempo na resolução dos problemas que a sua iniciativa ocasional. Ele não tem relógio de ponto, nem 8 horas por dia, nem 40 horas por semana, nem férias. O tempo consagrado substitui muitas vezes a falta de dinheiro

na resolução dos problemas, e na procura de oportunidades de sucesso. Mas, como dispender persistência, atividade e tempo, em vez de dinheiro? Tentemos concretizar, olhando para exemplos de comportamentos de empreendedores de sucesso.

a) IDENTIFIQUE CLIENTES E NECESSIDADES/DESEJOS

Para o novo micro ou pequena empresa, a questão não é determinar a dimensão do mercado para o seu produto ou serviço. Muitas micro ou pequenas empresas necessitam apenas dum modesto volume de vendas para sobreviver. A questão a responder consiste em determinar se existe um mercado suficientemente grande para conseguir fazer lucros. Persistência, inovação e tempo devem ser consagrados a perceber que oportunidades existem junto dos nossos potenciais clientes para um produto ou serviço que lhes interesse, e onde possamos fazer um trabalho melhor do que o dos nossos concorrentes. Melhor, na opinião de nossos clientes, e não na nossa.

Este é ponto de partida de qualquer empreendedor de sucesso:

a) Identificar claramente quem vão ser os nossos clientes;

1. Descobrir que necessidades/desejos têm, que possamos satisfazer;
2. Determinar que razões os levarão a comprar a nós, em vez de comprarem à concorrência;
3. Fornecer esses produtos e / ou serviços;
4. Cobrar por esses fornecimentos:
5. Sorrir: é importante ter prazer com o negócio.

Qualquer negócio de sucesso depende em primeiro lugar de obter receitas suficientes.

1. REDUZA OS INVESTIMENTOS

O segundo desafio a ter em conta consiste em encontrar maneiras de reduzir o investimento inicial. Esta medida poupa dinheiro, diminui os riscos e, em simultâneo, aumenta a rentabilidade do investimento.

A rentabilidade depende da divisão dos lucros pelos investimentos e portanto, quanto mais baixos forem os investimentos, tanto mais elevada será a rentabilidade.

Muitos empreendedores de sucesso devem o seu êxito à persistência, imaginação e ao tempo que dedicaram a tentar evitar investimentos desnecessários.

Evitar comprar equipamento novo, se o equipamento em segunda mão servir evitar comprar

instalações se puder alugar evitar alugar se puder começar por pedir emprestado, tudo isto são medidas a tomar exceto se for absolutamente essencial seguir a solução mais dispendiosa. Um empreendedor que conhecemos, poupou alguns milhares de reais (e acelerou a entrada da empresa no mercado) negociando com uma entidade instalações desocupadas, em vez de construir de novo. Outro empreendedor, pediu emprestado computadores a um fabricante, em vez de os adquirir. Outro começou por subcontratar a produção de sapatos, antes de fazer uma fábrica.

- **REDUZA OS CUSTOS FIXOS**

Minimizar os custos fixos é também uma opção inteligente. Custos administrativos, salários, aluguel, podem consumir as reservas de fundos antes que as receitas permitam cobrir estas despesas.

Alguns empreendedores encontram maneiras de, no período inicial, terem pessoal a tempo parcial, em vez a tempo inteiro. Às vezes, oferecem também quota na sociedade, participação nos lucros, ou mesmo comissões sobre as vendas, após a sua cobrança.

Tratar bem o pessoal, dar-lhes desafios atrativos, oportunidades para se valorizarem e desenvolverem, compensa às vezes salários reduzidos ou mesmo atrasados. Mas tudo isto tem naturalmente um limite. E exige um comportamento profundamente sério, já que aumenta as expectativas dos colaboradores.

Podem-se reduzir despesas começando por partilhar instalações, pessoal, telefones, água, luz, e, equipamento de escritório. Nos principais centros urbanos, já muitas começam assim. São as incubadoras de empresas. Locais acolhem novas empresas, dando-lhes suporte para que possam desenvolver-se.

- **PREPARE AS NEGOCIAÇÕES CRÍTICAS**

Muitas das novas empresas que temos analisado parecem ter sido criadas com base em muito poucas negociações verdadeiramente críticas. Estas negociações podem envolver a primeira venda significativa, o contrato com o fornecedor principal, ou o financiamento da empresa. Sem estas negociações, o projeto mantem-se como uma abstração de quem o sonhou. Já temos contudo reparado que o tempo investido a preparar estas negociações é quase sempre curto.

O que lhe recomendamos é precisamente o oposto: tem que se colocar numa perspectiva de

marketing, estudar o seu eventual "cliente" (seja ele um comprador, um vendedor ou banqueiro) e ver quais são as suas verdadeiras necessidades, desejos e aspirações, que você precisa satisfazer. Precisa duma proposta concreta e essa proposta deve satisfazê-lo não somente a você, mas também ao seu cliente.

Seja flexível e criativo, mas prepare-se para não ceder no essencial. Portanto, precisa de começar por estabelecer e distinguir entre os seus objetivos principais e secundários, determinando depois o *como* quer atingir esses mesmos objetivos, e o que está disposto a ceder.

- **NEGOCEIE O VALOR DA SUA QUOTA**

Muitas vezes, o futuro empreendedor não tem dinheiro para constituir o capital social da empresa e paralisa o seu projeto por não encontrar solução para a situação.

- **ESTABELEÇA AS ALIANÇAS FUNDAMENTAIS**

Uma parte importante do sucesso dos empreendedores é devida às redes de relações que conseguem estabelecer. Alguns criadores de empresas estão sempre a multiplicar os seus contatos úteis pedindo sugestões de pessoas a quem devem contatar para ajudarem a concretização da sua ideia.

Os próprios empreendedores já estabelecidos gostam muitas vezes de ajudar quem está começando, e se forem devidamente abordados, são capazes de sugerir numerosos contatos úteis.

Mas estas pequenas alianças não se fazem apenas com empreendedores. Conhecer um problema que um técnico tenha colocá-lo em contato com outro técnico que tenha resolvido um problema similar pode ser de imensa utilidade. Ter boas relações com secretárias, contínuos, porteiros, por exemplo, pode ser de imensa utilidade para saber *quando* e com *quem* falar.

9.OLHE PARA OS CLIENTES COMO OS SEUS PATRÕES

A satisfação dos clientes é a verdadeira razão de ser de um negócio no longo prazo. Procure assim estar sempre junto deles e organizar a sua empresa e o seu pessoal para satisfazer As suas necessidades, como lucro para a sua empresa.

Tente as novas oportunidades para fornecer serviços de qualidade, pagos como tais. A qualidade compensa, e é o serviço especial que permite ao empreendedor fugir a uma

concorrência baseada no preço.

Procure desta forma estar à frente da concorrência. Tente perceber o que é que os seus concorrentes não fazem a contento das clientelas e, se encontrar aí um potencial de lucros, não hesite: prepare novos produtos e serviços, aproveitando essas oportunidades.

Aproveite para aprender com os seus clientes. E mostra-se grato por isso. O cliente é o verdadeiro patrão que lhe paga ordenados e lucros.

10. DESENVOLVA UM MUDELO DE NEGÓCIO

Para convencer investidores experientes a apoiar um novo negócio, é necessário fazer um modelo de negócio. Qual deve ser o conteúdo do modelo de negócio? Um sumário poderá incluir os seguintes tópicos.

1. **O Produto / Serviço -** Que produtos ou serviços se vão comercializar?

Que vantagens oferecem sobre os da concorrência, que levem os clientes a adquiri-los?

1. **O Mercado Alvo -**Quem vai comprar os produtos ou serviços? Quantos são? Onde estão?
2. **A Concorrência -** Onde é que os clientes obtêm os produtos ou serviços agora? Em que é que estes diferem dos nossos? Quais são as forças e fraquezas dos principais concorrentes?
3. **O Marketing -** Como é que os clientes vão tomar conhecimento da existência dos novos produtos? Onde é que os podem adquirir? Através de que canais é que lá chegam?
4. **Administração -** Qual é o curriculum do empreendedor? Qual é a sua equipe? Quem coordenará as atividade de marketing, produção, finanças e administração geral? Quem decide do que fazer e de quando fazer?
5. **Resultados financeiros -** Quais são os lucros estimados e quando serão feitos? Qual é o investimento necessário? Quanto valerá a empresa daqui a um ano? Daqui a 2 anos? Daqui a 5 anos? Antes de iniciar o plano, decida para quem o vai escrever. Isso facilita o colocar-se na pele do leitor que tem de tomar decisões, um dado essencial

para que o estilo e o conteúdo se adapte às necessidades desse seu "cliente". E agora, mãos ao trabalho. Faça uma empresa de com responsabilidade social

Bibliografia

Correia, E.B. (2012). *Geografia Econômica: Inovação e Periferia.* Recife: Editora da Universidade Federal de Pernambuco – EDFPE.

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. (1988). *Teoria do desenvolvimento econômico: Uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juro e o ciclo econômico***.** (M. S. Possas, Trans.). São Paulo: Nova Cultura.

Schumpeter, J. A. (1984). *Capitalismo, socialismo e democracia*. (C. Santos, Trans.). Rio de Janeiro: Zahar Editores.

Weber, M. (1930). *The protestant ethic and the spirit of capitalism***.** (T. Parsons, Trans). New York: Scribner.

FACTOR FISCAL, CAUSA DE FRACASO EN LOS NEGOCIOS DE NUEVA CREACIÓN EN EL ÁREA METROPOLITANA DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

Trabajo terminado en abril de 2016.

Tadeo Armando Barrón López, Maestro en Administración, Doctorante en Dirección de Organizaciones.

tbarronlopez@yahoo.com.mx

UAEM UAPCI "Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli"

Palabras clave: Factor Fiscal, Emprender, fracaso, nueva creación

Resumen

En el siguiente trabajo tiene como objetivo identificar las categorías fiscales causantes del fracaso de los negocios de nueva creación en el área metropolitana de la Ciudad de México, así como clasificar las buenas prácticas y señalar indicadores que coadyuven a éstas buenas prácticas fiscales; ayudar a negocios de nueva creación a identificar las buenas prácticas a través de un modelo integral, facilitando la comprensión e identificación de las rutas más seguras para la consolidación del conocimiento de los factores fiscales.

En el contexto mexicano, particularmente en el centro del país, donde se realiza está investigación, es prioridad, ya que cada año más personas elijen estar fuera de la ley, estar en el comercio informal, es decir, no contribuir con ningún tipo de impuesto para el desarrollo del país; la ignorancia y la falta de difusión de las particularidades fiscales hacen que pocos contribuyentes estén dispuestos a cumplir con sus obligaciones. La necesidad de éste tipo de artículos que ayuden a divulgar los factores que afecta e intrínsecamente los que coadyuven a la mejora, son necesarios para tener practicas significativas, por tanto, se mencionarán las variables, dimensiones e indicadores, analizando la posible formula de factores, intercalando

y reactivando un camino que sea él indicado para disminuir la deserción de negocios nuevos por causa del factor fiscal.

Keywords: Fiscal Factor, Entrepreneurship, failure, new creation

Abstract

In this paper aims to identify the tax categories causing the failure of newly created businesses in the metropolitan area of Mexico City and classify good practices and identify indicators that contribute to these good fiscal practices; help businesses start-ups to identify good practices through an integrated model, facilitating the understanding and identification of the safest for the consolidation of knowledge of tax factors routes.

In the Mexican context, particularly in the center of the country where this research is done, it is a priority, as each year more people choose to be outside the law, be in informal trade, not contribute any taxes for the country's development; ignorance and lack of dissemination of tax peculiarities make few taxpayers are willing to fulfill their obligations. The need for this type of items that help spread the factors affecting intrinsically that contribute to the improvement are necessary for meaningful practice, therefore, variables, dimensions and indicators are mentioned, analyzing the possible formula factors, sandwiching and reactivating a path that is the one to reduce the dropout rate of new businesses because the tax factor.

Introducción.

El problema que durante los últimos años han interesado a los emprendedores a tomar alternativas, no solo de innovación, de creatividad, de valor o de factores financieros, sino de ser conscientes en factores externos a futuro, como es el caso de los factores fiscales; los emprendedores crean empresas creyendo que estando fuera de sistema ayudará a sus empresas a consolidarse, sin embargo, esto es un mito, ya que en el corto plazo, hay un espejismo que indica que no tienes esa obligación, pero en realidad te limita a mediano y

largo plazo, el factor fiscal ayuda en tus factores externos a que tu mercado y tu entorno ayude a los emprendedores a consolidarse; la misión de este artículo es mostrar los caminos y una propuesta de modelo de coadyuve a los emprendedores a tener un camino viable para el uso de su situación fiscal.

Para entender mejor se determina el concepto del factor fiscal; circunstancia, influencia, que contribuye a producir un resultado, es el concepto primordial de un factor, sin embargo, por cuestiones del concepto factor fiscal es el resultado de los de los elementos de contabilidad y lo fiscal de un ente económico que su principal objetivo es lucrar.

En el siguiente trabajo, se categorizan las dimensiones que necesita un emprendedor conocer para tener un buen desempeño en el ámbito fiscal, sin embargo, las diferentes categorías necesitan actualización constante para el buen desempeño fiscal; el buscar una forma viable de conocer y comprender los factores fiscales necesarios para el emprendedor, son necesarios para el buen desempeño a empresas de nueva creación.

Metodología.

Se seleccionan elementos relacionados con el fracaso, utilizando el factor fiscal como eje para empresas de nueva creación en el área metropolitana en el estado de México, para luego depurarlos en un análisis de regresión y así determinar aquellos elementos que inciden en el fracaso con factores fiscales en el contexto demográfico del estado de México. Los elementos de las variables independientes que tienen un efecto mayor sobre la variable dependiente. La hipótesis: "El fracaso de empresas de nueva creación en el área metropolitana de la ciudad de México depende a diferentes variables fiscales que la mayoría de los emprendedores desconoce o ignora," se utilizó una correlación bivariada de Person, esta técnica nos permitió conocer el nivel de asociación entre las variables, así que también sirvió para determinar los elementos más recurrentes para usar como variables, para mostrar cuales tienen mayor peso al fracaso; se hizo una regresión múltiple para encontrar los factores de mayor peso en el fracaso de las empresas de nueva creación en el contexto del factor fiscal.

Tabla 1. Operacionalización de los elementos fiscales

Variable	Dimensión	Indicador
Factor fiscal en empresas de nueva creación	Régimen fiscal	Persona física Persona moral
	Factura electrónica	Software Contabilidad
	Obligaciones fiscales	Declaración mensual Declaración anual
	Derechos fiscales	Subsidios Deducciones
	Elementos básicos	R.F.C. FIEL Sello digital
	Ley anti lavado	Transparencia de movimientos Regulación financiera de operaciones

Fuente: elaboración propia

En la tabla 1. Se muestra el factor fiscal y sus elementos que ayudan a identificar los elementos que inciden en el fracaso de las empresas de nueva creación.

Operaciones de capacidades. Tabla 2.

Variable	Dimensión	Indicador
Conocimiento contable	Contabilidad básica	Ingresos y egresos
	Contabilidad media	Ingresos egresos, conciliación bancaria, uso de factura (electrónica)

	Contabilidad general	Libros, estado de resultados, estados pro-forma, facturación electrónica.

Fuente: Elaboración propia

Es significativo en la operacionalidad de los elementos del factor fiscal, ya que la contabilidad como muestra la tabla 2. Es necesario tener conocimientos básicos de la contabilidad para incluir el factor fiscal en las empresas de nueva creación.

Tabla 3.

Variable	**Dimensión**	**Indicador**
Conocimiento fiscal	Pago de impuestos federales	IVA, ISR,
	Declaraciones	Mensual, anual, DIOT
	Régimen	Selección del régimen según su giro.

FUENTE: Elaboración propia.

En el contexto del conocimiento fiscal dentro de la estructura de una empresa, saber los elementos que hay que cumplir dentro de las obligaciones fiscales, se determinó una dimensión mencionada en la tabla 3. Mostrando las condiciones mínimas para poder tener una empresa.

Tabla 4.

Variable	**Dimensión**	**Indicador**
Derechos fiscales	Deducciones	IVA a favor ISR a favor
	Incentivos fiscales	En el caso del RIF Exento de ISR
	Devoluciones	Control contable Devolución de operaciones que tenga saldo a favor.

Fuente: Elaboración propia

En la apertura de toda empresa, se necesita un apoyo, la falta de conocimiento en esta nueva dimensión, mostrada en la tabla 4. Determinando los elementos que ayudan a las empresas de nueva creación a disminuir por ley la utilidad y a su vez el pago justo de los impuestos, sin embargo, aquí es donde hay mayor énfasis en desconocer y por ende el tener mayores obligaciones, por no conocer sus derechos fiscales.

Tabla 5. Análisis de factores de la variable fiscal en empresas de nueva creación.

	Frecuencia	**Porcentaje**	**% Acumulado**
Sin respuesta	**13**	**13**	**13**
Poca	**65**	**65**	**78**
Regular	**17**	**17**	**95**
Mucha	**5**	**5**	**100**
Excelente	**0**	**0**	**100**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5. Se muestra que los emprendedores tienen poca información y conocimiento del factor fiscal y de los elementos que afectan a las empresas de nueva creación en el entorno fiscal, esto da pie a la investigación de los elementos del factor fiscal.

Tabla 6. Análisis de correlación bivariada de Person

Que tan hábil se siente para:	Conocimiento Contable	Conocimiento Fiscal	Derechos Fiscales	Obligaciones Fiscales
a) Elegir su régimen	167(**)	215(**)	136(**)	256(**)
b) A la tecnología	119(**)			197(**)
c) Al registro de operaciones	328(**)			234(**)
d) A declarar		234(**)		198(**)

e) A deducir		209(**)		187(**)
f) A facturar	276(**)	199(**)		102(**)
g) A pedir devoluciones			234(**)	187(**)
h) A cumplir con transparencia			129(**)	

Fuente: Elaboración propia.

Resultados.

El análisis de correlación bivariada de Person, que se presenta en la tabla 6. Permitió seleccionar las medidas de fracaso que tienen el mayor número de índices, en este caso son significativos las obligaciones fiscales, en segundo término, el conocimiento fiscal y el conocimiento contable, por tanto, queda fuera los derechos fiscales, por tanto, es necesario poner más énfasis en los elementos de obligaciones fiscales y en tener conocimientos básicos de contabilidad y fiscal para empresas de nueva creación.

Bibliografía.

Aragón, S.A & Rubio B.A. (2005) Factores explicativos del éxito competitivo: el caso de las pymes del estado de Veracruz, Contaduría y Administración. 16. 35-69.

INEGI (Instituto Mexicano de Estadística, Geografía e Informática) Reforma fiscal y su contexto de inclusión (2015)

Marchm, C.I. (1999). La clave del éxito en nuevas compañías innovadoras según los propios emprendedores. Dirección y Organización. (21). 167-176.

Sainz, O.A. (2002). Análisis de los factores explicativos del éxito empresarial: una aproximación al sector de denominación de origen calificada Rioja. Tesis doctoral. Universidad de la Rioja, España.

Sistema de Administración tributaria (SAT). (2016).

Vásquez, R.J. (2000). La ideona implementación estratégica es condición necesaria para aspirar al éxito de la empresa. Estudios gerenciales. (85). 41-66.

EL PERFIL EMPRENDEDOR UNIVERSITARIO EN LA UAEMEX:

CASO: ESTUDIANTES DEL 8ºSEMESTRE DE LA FACULTAD DE TURISMO Y GASTRONOMÍA

M.en C.y T. E. Gloria Georgina Icaza Castro gloriaicaza2003@yahoo.com.mx

M en A. Mónica del Valle Pérez collegeacademy@hotmail.com

L.T. Karla Dulce Cartagena Vilchis karcartagena@hotmail.com

[1,2] Profesoras Investigadores de la Universidad Autónoma del Estado de México.
Integrantes del Cuerpo Académico: Competitividad y sustentabilidad de las organizaciones turísticas y gastronómicas de la Facultad de Turismo y Gastronomía
[3] Ex alumna de la Licenciatura en Turismo
Cerro de Coatepec s/n, Toluca Estado de México. (722) 2 15 13 33 ext. 341

RESUMEN

Los jóvenes estudiantes y egresados de carreras turístico-gastronómicas buscan aplicar los conocimientos adquiridos durante su trayectoria académica, muchos de los jóvenes logran posicionarse en empresas establecidas con jefes dispuestos a ofrecer cierta experiencia laboral, mientras que otros grupos prefieren ser ellos mismos quienes tengan el control de una empresa porque les da la oportunidad de desarrollarse profesionalmente y aplicar los conocimientos adquiridos durante su formación universitaria para incorporarse de manera independiente al campo laboral.

El objetivo de esta investigación realizada en la Facultad de Turismo y Gastronomía, fue identificar un perfil emprendedor en los jóvenes universitarios de 8° semestre, con la finalidad de conocer sus aptitudes y actitudes desarrolladas durante su formación académica; e impulsar una cultura emprendedora a nivel institucional en los organismos académicos que generen impactos en la comunidad universitaria como en la sociedad. Además de fomentar el crecimiento de empresas turísticas como lo son restaurantes, hoteles, agencias de viajes, empresas eco turísticas etc.

La investigación , muestra los resultados y análisis de la investigación, en la que se usó un método de estudio cuantitativo de tipo exploratorio a un sector de la población específico, en este caso, a los alumnos de 8° semestre de las licenciaturas en Turismo y Gastronomía del periodo 2015 A.

Palabras clave: Emprendedurismo, turismo, gastronomía, habilidades y perfil

ABSTRACT

Young students and graduates tourist-gastronomic and related careers seeking to apply the knowledge acquired during their academic careers, many young people manage to position in established companies with leaders willing to offer some work experience, while other groups prefer to be themselves who have control of a company because it gives them the opportunity to develop professionally and apply the knowledge acquired during their university education independently to join the workforce.

The objective of this research at the Faculty of Tourism and Gastronomy, was to identify an entrepreneurial profile in university students of 8th semester of the Faculty of Tourism and Gastronomy in order to meet their skills and attitudes developed during their academic training; and promote an entrepreneurial culture at the institutional level in academic institutions that generate impacts on the university community and society. In addition to fostering the growth of tourism businesses such as restaurants, hotels, travel agencies, eco-tourism companies etc.

Research shows the results and analysis of research, in which a method of quantitative exploratory study used a sector specific population, in this case, students of 8th semester of the degrees in Tourism and Gastronomy period 2015 A.

Keywords: Entrepreneurship, tourism, gastronomy, skills and profile

INTRODUCCIÓN

En los últimos años la falta de oportunidades de empleo es una situación común debido a diversos factores, entre otros la crisis económica internacional que aqueja varios países incluyendo México. Esto ha propiciado en las empresas, la disminución en el número de

colaboradores y producción, trayendo consigo que los individuos desarrollen habilidades poco emprendedoras que sirvan de apoyo en la creación de sus propias empresas.

Los jóvenes estudiantes y egresados de carreras económico administrativas y afines buscan aplicar los conocimientos adquiridos durante su trayectoria académica, muchos logran posicionarse en empresas establecidas con jefes dispuestos a ofrecer cierta experiencia laboral, mientras que otros prefieren ser ellos mismos quienes tengan el control de una empresa porque les da la oportunidad de desarrollarse profesionalmente y aplicar los conocimientos adquiridos durante su estancia universitaria para incorporarse de manera independiente al campo laboral.

El objetivo de esta investigación, fue identificar un perfil emprendedor en los jóvenes universitarios de 8° semestre de la Facultad de Turismo y Gastronomía con la finalidad de conocer las aptitudes y actitudes desarrolladas durante su formación académica; proporcionar información para impulsar una cultura emprendedora a nivel institucional en los organismos académicos que generen impactos en la comunidad universitaria como en la sociedad. Esta información pretende ayudar a fomentar el crecimiento de empresas turísticas como lo son restaurantes, hoteles, agencias de viajes, empresas eco turísticas, etc.

Este trabajo muestra la fundamentación teórica, acerca de la naturaleza e importancia de la cultura emprendedora basada en diferentes enfoques y características psicológicas, económicas y gerenciales, así como el papel que juegan las instituciones universitarias para la formación de nuevos emprendedores. A fin de corroborar lo anterior se planteó una serie de aspectos metodológicos, para dar a conocer los resultados y análisis de la investigación de tipo cuantitativo, exploratorio a un sector de la población en específico, en este caso, a los alumnos de 8° semestre de las licenciaturas en Turismo y Gastronomía del periodo 2015 A cuyas líneas de acentuación se encuentran definidas. Se explica a detalle el resultado arrojado del instrumento de trabajo aplicado a ambas licenciaturas así como las conclusiones y aportes realizados con esta investigación.

METODOLOGÍA

Las micro, pequeñas y grandes empresas desempeñan un papel relevante en la economía a nivel nacional. De las unidades económicas en el país, las microempresas representan el

95.2%, generan el 45.6% del empleo y representa el 15% del valor agregado de la economía nacional. Se estima que ocupan 50.3% del personal; y generan 23% de la producción según estudios realizados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (INEGI, 2011).

El ámbito turístico no es la excepción también se ha visto un desarrollo importante en la creación de micro, pequeñas, medianas y grandes empresas de hospedaje, alimentación y agencias de viajes, las cuales surgen de la necesidad de crear nuevas fuentes de empleo.

Las aptitudes emprendedoras se estudian a partir de los llamados perfiles emprendedores con los que se busca elegir de acuerdo a ciertos parámetros las características adecuadas de una persona emprendedora con posibilidades empresariales.

Los jóvenes estudiantes y egresados de carreras administrativas y afines buscan aplicar los conocimientos adquiridos durante su trayectoria académica, muchos de los jóvenes logran posicionarse en empresas que ya están establecidas con jefes dispuestos a ofrecer cierta experiencia laboral, mientras que otros grupos prefieren ser ellos mismos quienes tengan el control de una empresa porque les da la oportunidad de desarrollarse profesionalmente como empresarios y de manera independiente.

A pesar que las Pymes son de suma importancia para el desarrollo de un país, se puede decir que el proceso emprendedor está en un terreno muy lejano a lo que se vive hoy.

Aún no existe una cultura emprendedora como tal, de ese modo la principal cuestión que se aborda es cómo hacer que surjan más emprendedores.

Hoy en día se cuentan con instituciones dedicadas a encaminar proyectos que tienen la finalidad de hacer crecer un negocio propio, no obstante pocos estudiantes y egresados las aprovechan para echar a andar algún proyecto empresaria. Angelelli et al. (2004)

Durante mucho tiempo en México, convertirse en empresario se ha considerado una opción arriesgada, no especialmente atractiva y menos gratificante desde el punto de vista social que otras profesiones tradicionales.

Por lo que, dichos sistemas educativos no se orientaban al desarrollo del espíritu empresarial y el autoempleo, ya que el objetivo final de la trayectoria educativa era más bien producir empleados que trabajasen en grandes empresas o en la administración pública (León, Descals y Domínguez, 2006:32).

Hoy en día las universidades tienen como propósito formar individuos capaces de estar enfrente de una empresa como líder de esta, de ahí que los planes de estudio sean adaptados

de modo que cada unidad de aprendizaje pueda ayudar a fomentar las aptitudes de los alumnos hacia una mejor cultura emprendedora.

La contribución de las instituciones educativas por su parte ha consistido en el desarrollo de programas académicos que sustenten una fundamentada elaboración del negocio, que resguarde y propicie la estabilidad del mismo. De esta manera existe una oferta en cuanto a cursos, licenciaturas, especialidades, posgrados, etc., que analizan los diferentes aspectos de producción, administración y crecimiento de un negocio. Sin duda nuestro país se ha convertido en una plataforma emprendedora de mucho peso compitiendo con países vecinos de América Latina.

No obstante en la Facultad de Turismo y Gastronomía se desconoce si los estudiantes cuentan con las características emprendedoras que les permitan competir como empresarios en el entorno laboral y de negocios.

La falta de un estudio que muestre las aptitudes y actitudes de los futuros profesionistas, mantiene a la institución bajo la limitante de aprovechar mejor las oportunidades para desarrollar docencia, vinculación y estancias profesionales en beneficio del alumnado.

Hipótesis de investigación

Los jóvenes universitarios de la Facultad de Turismo y Gastronomía carecen de un perfil emprendedor.

Pregunta de investigación

¿Cuál es el perfil del joven universitario emprendedor?

¿Cuentan los alumnos de la Facultad de Turismo y Gastronomía con este perfil?

El objeto de estudio de esta investigación es el perfil emprendedor en los jóvenes de la Licenciatura en Turismo y Gastronomía. Debido a la escasez de información que existe para este tema en este organismo académico, se consideró realizar una investigación de tipo exploratorio, este método de investigación se efectúa, normalmente, cuando el objetivo es "*examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes*."(Hernández, 2003:115).

A través de la investigación, se pudo tener mayor acercamiento del tema, y se constató que para la Facultad de Turismo y Gastronomía no se ha abordado una investigación de esta

naturaleza, por lo se tuvo la oportunidad de tener un primer acercamiento acerca de la noción emprendedora con los alumnos de ambas licenciaturas.

La investigación es de corte descriptivo, ya que de acuerdo con el autor antes citado (ídem: 2003) *"a través de este método se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a los que refieren*". Del mismo modo, por ser una investigación de tipo cuantitativo, se decidió utilizar como herramienta de trabajo la aplicación de un cuestionario de 9 preguntas estructuradas en formato *Likert* , a fin de identificar por medio de los resultados obtenidos, el perfil de los alumnos y contrastarlos con el definido como perfil de los jóvenes universitarios emprendedores, con base en lo anterior, se determinará si los alumnos de la Facultad de Turismo y Gastronomía, cuentan con las características de un perfil emprendedor.

Para la aplicación del cuestionario, se consideró a los alumnos del periodo 2015 A de las licenciaturas en Turismo y Gastronomía del 8° semestre, debido a que incorporan unidades de aprendizaje relacionadas con el emprendimiento, como son; plan de negocios en el caso de la Licenciatura en Turismo y proyecto de inversión, en el caso de la Licenciatura en Gastronomía.

Dichas unidades de aprendizaje tienen como objetivo, impulsar las habilidades y competencias emprendedoras en cada licenciatura. Con base en la información cuantitativa, proporcionada por la Jefatura de Control Escolar de la Facultad, se obtuvo la siguiente matrícula: Licenciatura en Turismo: **115 Alumnos** y Licenciatura en Gastronomía: **55 Alumnos** dando un total 170 Alumnos. Al ser considerada como una población reducida, se decidió trabajar con el total de alumnos inscritos en ambas licenciaturas durante el periodo antes mencionado. La aplicación del instrumento de trabajo se realizó durante los meses de mayo y junio del año 2015.

Objetivo General

Identificar si los jóvenes universitarios de la Facultad de Turismo y Gastronomía cuentan con un perfil emprendedor.

Objetivo Específico

-Estructurar el instrumento de trabajo de acuerdo con las variables teóricas elegidas para la investigación.

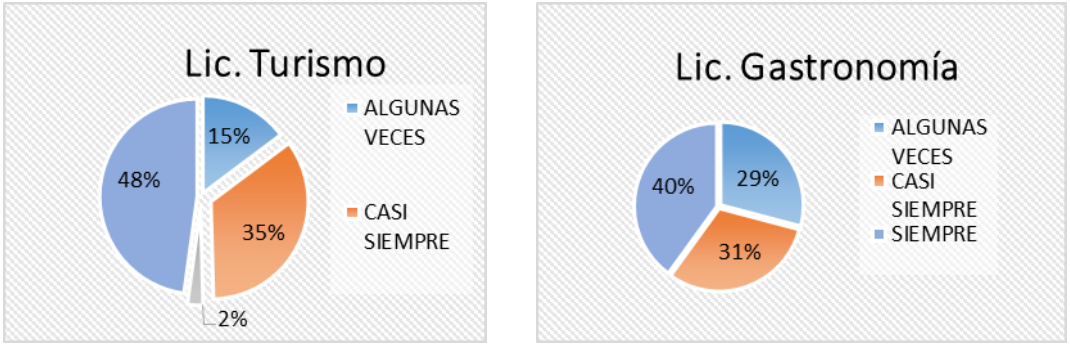
- Aplicar el instrumento de trabajo considerando la muestra inicial.
- Analizar los resultados y compararlos con el objetivo general de la investigación.

DESARROLLO DEL TEMA

Para la interpretación de resultados, se buscó unificar los porcentajes de positivos a negativos, siendo las opciones "siempre y casi siempre" valores positivos, mientras que "muy pocas veces y nunca" valores negativos. La opción "algunas veces" se tomó como punto medio o indecisión entre los alumnos de las carreras. Cabe señalar que no todas las opciones mantendrán los mismos valores positivos o negativos, ya que estos cambiaran dependiendo de la pregunta a la cual se esté refiriendo.

Dicho de esta manera, en la **Figura 1, ¿Me gusta fijarme metas a corto mediano y largo plazo para la realización de un proyecto?** el resultado positivo (Siempre y casi siempre) para la licenciatura en Turismo fue del 83% mientras que en la licenciatura en Gastronomía fue del 71%. En el caso de opciones negativas, solo la licenciatura en Turismo tuvo un 2% de alumnos que optaron por muy pocas veces incluir metas en sus proyectos. Como punto medio se encontró que el 29% de los alumnos en Gastronomía suelen pensar un poco más al momento de fijarse metas a diferencia del 15% de los alumnos de turismo, sin embargo, es en dicha licenciatura donde se apreció que los alumnos constantemente plantean metas en un determinado tiempo a pesar de contar con un porcentaje mínimo de negatividad, situación diferente para los alumnos en Gastronomía, puesto que este segmento no presento índices de negatividad en el diagrama pero si muestra que hay más indecisión en plantear los objetivos antes de ser llevados a cabo. Cabe destacar que los porcentajes de ambas licenciaturas en cuanto a fijarse metas en determinado tiempo es mayor que el índice de negatividad o indecisión (punto medio).

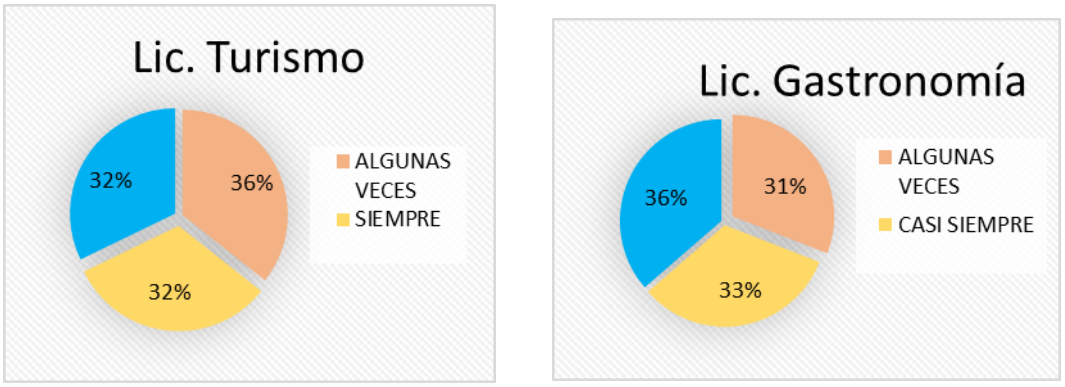
Figura 1. ¿Me gusta fijarme metas a corto, mediano y largo plazo para la realización de un proyecto?



Una de las características que definen el perfil emprendedor es la habilidad de asumir responsabilidades, en este apartado se encontró que el 64% de los alumnos en la licenciatura en Turismo y 69% de la licenciatura en Gastronomía consideró tener la capacidad de responsabilidad al frente de un equipo de trabajo, sin embargo, el otro segmento de la población se ubicó en un punto medio al mencionar que algunas veces pueden considerarse un tanto responsables frente a su propio grupo. Por lo tanto, los alumnos en Turismo y Gastronomía cuentan con actitudes encaminadas a la responsabilidad y liderazgo que les permitirá mayor experiencia en retos y la capacidad de tomar decisiones emprendedoras al frente a un grupo de trabajo.

*Las opciones "Nunca y muy pocas veces, no se muestran por presentar un 0% de ponderación.

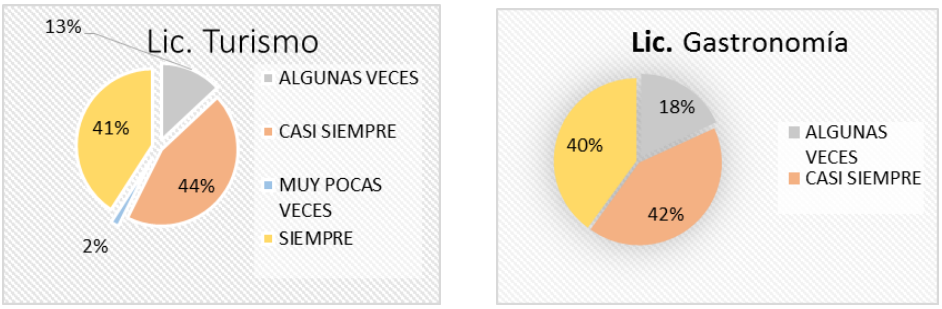
Figura 2. ¿Me gusta tener la responsabilidad al frente de un grupo de trabajo?



La **Figura. 3 ¿Cuándo tengo un proyecto en mente confió en que será un éxito?** evalúa la capacidad con la que los alumnos de ambas licenciaturas confían en la realización y éxito de un proyecto, por lo que parte del éxito de una empresa o proyecto (además de contar con un plan de negocios que coadyuve a definir metas y objetivos) se entiende que, el nivel de autoconfianza, perseverancia y dedicación para los alumnos en la licenciatura en Gastronomía representa el 82%, porcentaje arriba del 85% para el caso de los alumnos en Turismo. En la parte negativa se reflejó el 18% de los alumnos en Gastronomía y 15% para el caso de los alumnos en Turismo; lo que significa que a pesar de contar con un porcentaje mayor al de los alumnos de Turismo en el nivel de confianza, los alumnos en Gastronomía

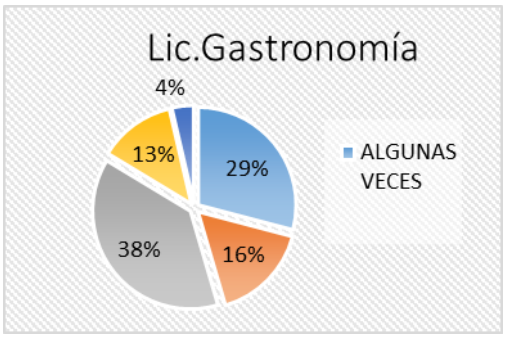
tienden a mostrar más dudas e incertidumbre ante la visión de consolidar un proyecto con todos los términos que este conlleve, sin embargo, al ser un porcentaje negativo bajo, no aleja a los alumnos de las características que define su perfil emprendedor.

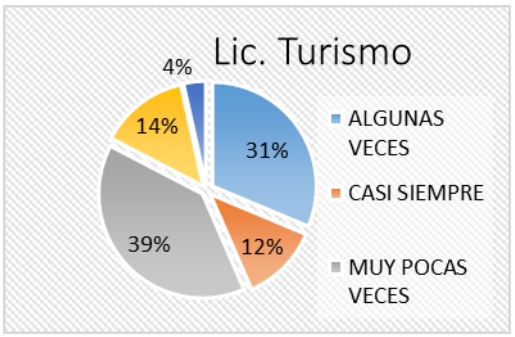
Figura 3. ¿Cuándo tengo un proyecto en mente confió en que será un éxito?



La **Figura 4. ¿Pienso en el fracaso cuando se me presenta una idea?** muestra la visión con la que los alumnos perciben el fracaso, con opciones "siempre y casi siempre" que representan un pensamiento negativo o de fracaso con 16% para Turismo y 20% para Gastronomía, la opción "Algunas veces" obtuvo el 29% en la licenciatura en Gastronomía y 31% en la licenciatura en Turismo por lo que se consideró como un punto medio o de indecisión ,mientras que "Muy pocas veces o Nunca" obtuvo un 51% para los estudiantes de gastronomía y 53% para los estudiantes de Turismo, como factor positivo o personas que creen que pueden tener éxito al emprender. Por consiguiente, la primera conjetura planteada es que, los alumnos de la licenciatura en Gastronomía tienden a pensar más en el fracaso cuando se les presenta una oportunidad de presentar una idea o proyecto, ya que existe un mayor porcentaje de alumnos que consideran podrían fracasar cuando su idea se encuentra planteada, la segunda conjetura es que ambas licenciaturas logran continuar en la línea de confianza entre tener éxito y fracaso, al mencionar que a pesar de haber diversos factores internos y externos que pudieran intervenir en la consolidación de su idea, no son obstáculos para la realización y objetivos de la misma.

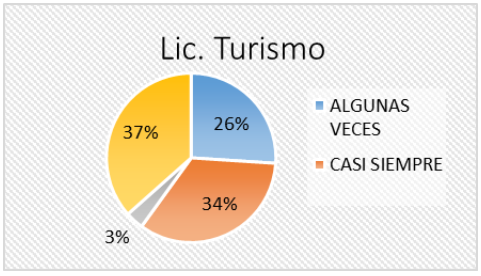
Figura 4. ¿Pienso en el fracaso cuando se me presenta una idea?

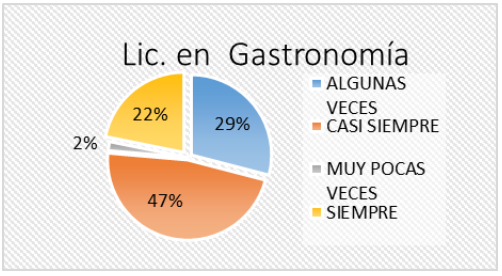




En la **Figura. 5 ¿Me considero una persona creativa?** se consideraron que las opciones "Siempre y Casi siempre" corresponden a alumnos con una creatividad mayor, seguido de la opción "Algunas veces" para alumnos con creatividad media y "Muy pocas veces o Nunca" para perfiles de baja creatividad. De acuerdo con esté criterio, se mostró que los alumnos alcanzaron índices de 69% en la licenciatura en Gastronomía y 71% para la licenciatura en Turismo, Por lo tanto, los alumnos de las licenciaturas en Turismo y Gastronomía, se consideran con una creatividad de media a alta, de acuerdo a los porcentajes representados en las gráficas y a los bajos índices que consideraron la opción de "Muy pocas veces o Nunca". *La opción Nunca no aparece en las gráficas, debido a que no obtuvo ponderación"

Figura 5. ¿Me considero una persona creativa?

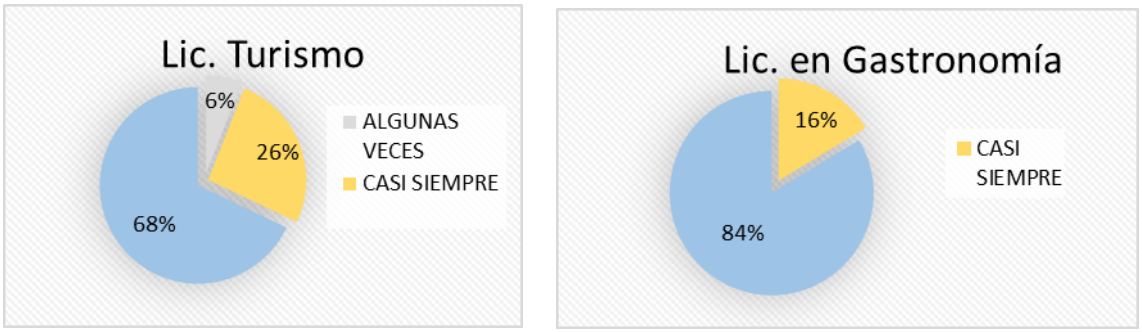




La **Figura. 6** analiza el nivel con el que los estudiantes afrontan consecuencias ante problemas o situaciones fuera de su alcance. En este caso, ambas licenciaturas coincidieron en la capacidad de afrontar riesgos y responsabilidades ante diversas situaciones, ya que registraron porcentajes de 94% para Turismo y 100% para Gastronomía, Sin embargo se observó un mayor índice de responsabilidad por parte de los estudiantes de la licenciatura en Gastronomía, puesto que en la licenciatura en Turismo, existe un 6% de alumnos que

consideraron no contar aún con responsabilidades dentro de un grupo o colectivo de trabajo, situación que les impiden afrontar consecuencias cuando algo tiende a salir mal.

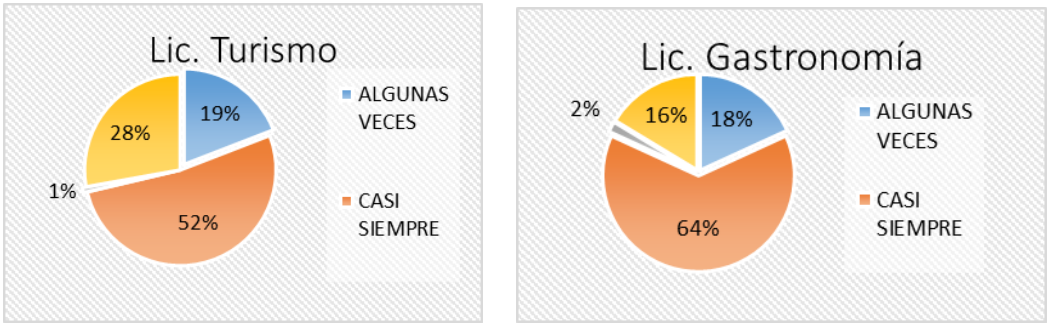
Figura 6. ¿Afronto las consecuencias cuando algo sale mal?



Utilizando el mismo método de la figura.6, en la **Figura. 7** Correspondiente a la pregunta **¿Soy una persona que cumple con todo lo que me propongo?,** se obtuvo que al unificar las primeras opciones, Turismo y Gastronomía representaron un total de 80%, seguido de la opción "Algunas veces" que, como se comentó, es punto medio entre los alumnos, en la cual obtuvo un 18% en Turismo y 19% en Gastronomía, refiriéndose a alumnos cuyo cumplimiento de objetivos no siempre se concreta. Sin embargo, en ambas licenciaturas se observó como opción negativa o "Muy pocas veces" el 1 y 2% que a pesar de representar un nivel bajo significa una parte por la cual se debe trabajar en ello.*

*La opción Nunca no aparece en las gráficas, debido a que tuvo un 0%

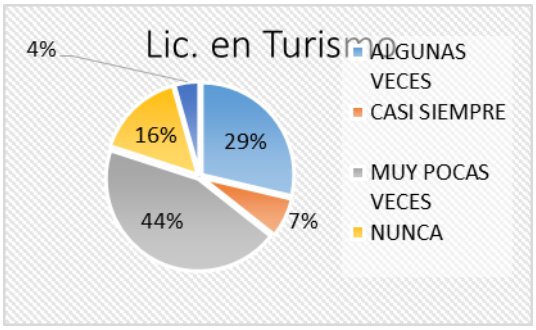
Figura 7. ¿Soy una persona que cumple con todo lo que me propongo?

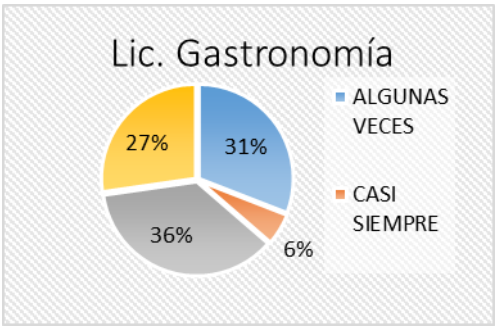


En los resultados reflejados en la Figura. 8 la cual corresponde a la pregunta ¿Cuándo algo sale mal tiendo a frustrarme y dejarlo?, se observó que el 60% de los alumnos de Turismo y 63% de Gastronomía obtuvieron resultados positivos ya que son

alumnos que mostraron muy pocas veces o nunca frustrarse, aun cuando su proyecto o idea no cumple los objetivos o beneficios esperados; por otra parte, se observó un menor porcentaje negativo que indicaron "siempre o casi siempre" desertar de sus proyectos, esto al representar un 6% en el caso de la licenciatura en Gastronomía y 11% en la Lic. En Turismo. El punto medio representado con el valor "algunas veces" obtuvo un porcentaje entre el 29% Turismo y 31% Gastronomía; a pesar de existir un nivel adecuado de tolerancia a la frustración en ambas licenciaturas, es en Gastronomía donde los alumnos muestran un mayor nivel de tolerancia hacia la frustración a diferencia de los alumnos en Turismo, por lo que se debe trabajar en características como la autoconfianza, perseverancia y dedicación para fomentar y evitar que el porcentaje negativo de alumnos en la licenciatura en Turismo siga aumentando.

Figura 8. ¿Cuándo algo sale mal tiendo a frustrarme y dejarlo?



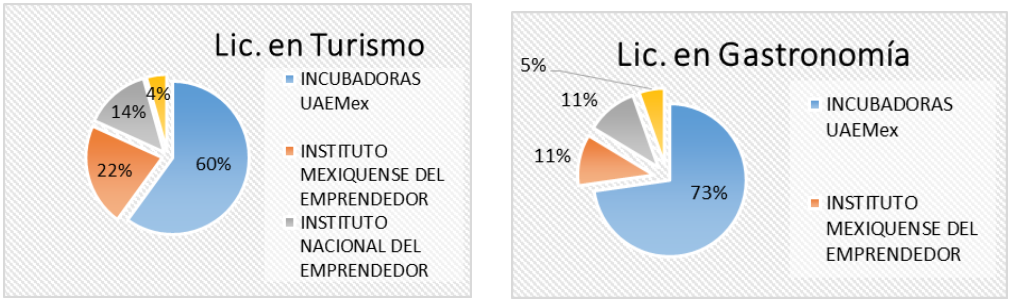


Por último, los resultados de la Figura.9 se basaron en el conocimiento con el que los alumnos de la licenciatura en Turismo y Gastronomía identifican las instituciones que brindan apoyos para los emprendedores y sus pequeñas y medianas empresas (Pymes)**.** Con base en el diagrama, el 60% de los alumnos en Turismo y 73% de Gastronomía indicó conocer las incubadoras UAEMex como apoyo y formación de empresas

El 11% y 22% de los alumnos reconoció los apoyos brindados por parte del Instituto Mexiquense del Emprendedor (2015) Mientras que el 11% y 14% mencionó al Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM) (2015) como institución principal en la formación de proyectos emprendedores. Existió un segmento de la población (4% Turismo y 5%

Gastronomía) que desconoció cualquier tipo de institución o programa dedicado a la formación de proyectos emprendedores. Considerando que la pregunta fue dirigida a estudiantes de la Facultad de Turismo y Gastronomía UAEMex, era de esperar que dominaran los porcentajes a favor de las incubadoras de la UAEMex, sin embargo, cabe señalar que ambas licenciaturas son conscientes de la existencia de las instituciones públicas antes señaladas (INADEM, IME) de las cuales pueden apoyarse al crear una empresa.

Figura 9. ¿Cuál de las siguientes instituciones de apoyo al emprendedor conoces?



CONCLUSIONES

Las universidades se han convertido en principales impulsores de emprendimiento a nivel universitario por medio de concursos, talleres o a nivel institucional con la creación de incubadoras empresariales, las cuales no solo proporcionan apoyos a los propios universitarios, sino que también a personas externas que deciden empezar proyectos de índole empresarial pero necesitan asesoría y apoyo para que su idea sea expuesta al mercado.

Así mismo, la importancia de definir un perfil emprendedor universitario cuyas características se encuentren dentro de la institución, avala el compromiso creativo y emprendedor que tienen las instituciones en forjar jóvenes dispuestos a mejorar las condiciones económicas y sociales de su entorno.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en esta investigación donde se consideraron las siguientes características de perfil emprendedor:

1. El logro de objetivos y metas.
2. Autoconfianza, perseverancia y dedicación
3. Asumen riesgos calculados.

4. Son tolerantes a la ambigüedad e incertidumbre.
5. Compromiso y responsabilidad.
6. Espíritu innovador y creatividad.

Los alumnos de las licenciaturas en Turismo y Gastronomía se fijan metas a corto y mediano plazo cuando se trata de la realización de una idea, sin embargo, se debe enfatizar la responsabilidad al frente de un grupo de trabajo, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos no son lo suficientemente altos como para confirmar que en realidad asumen responsabilidades.

Por otro lado, el nivel de autoconfianza, perseverancia y dedicación ante el éxito de proyectos, así como la perspectiva al fracaso e incertidumbre, que arrojó esta investigación son de nivel medio, puesto que los alumnos mantienen y fortalecen sus ideas a pesar de que estas no siempre presenten el éxito esperado; pero también muestran un nivel de incertidumbre ante lo que podría suceder si su proyecto no tiene los resultados esperados, como lo mencionaron los alumnos de la licenciatura en Gastronomía , por lo que es un tema que se debe profundizar para evitar algún caso de inseguridad ante el éxito.

La parte creativa tuvo niveles altos dentro de la investigación; que confirma lo que la teoría establece como un rasgo principal dentro de las características que debe tener un joven emprendedor.

De acuerdo con los resultados, es posible asumir que los alumnos de octavo semestre de la licenciatura en Gastronomía asumen consecuencias y responsabilidades en un mayor porcentaje, cuando la situación en su grupo de trabajo o entorno no sale como se espera, caso contrario a los alumnos en Turismo que expresaron no estar listos para afrontar diversas situaciones. Sin embargo, en ambas licenciaturas existe un nivel alto de compromiso y cumplimiento de propósitos lo que los mantienen dentro de la línea de emprendimiento.

Así mismo, el nivel de tolerancia hacia la frustración se encuentra arriba del 50% en ambas licenciaturas lo que demuestra que son alumnos que pueden sobreponerse a situaciones adversas y ser tolerantes, pero también tienden a manifestar dudas dependiendo las circunstancias que originen la frustración. Los alumnos en Turismo y Gastronomía cuentan con conocimiento por default acerca de las incubadoras UAEMex y otras instituciones (INADEM, IME), sin embargo, se debe contar con la oportunidad de visitar más a fondo estos organismos gubernamentales e institucionales capacitados en brindar herramientas y

apoyo necesario para hacer crecer su idea o propia empresa. De acuerdo con las características representadas anteriormente, el cumplimiento de metas a corto, mediano y largo plazo, la perspectiva del éxito, creatividad y cumplimiento a sus propósitos, son aptitudes y actitudes que reflejan la figura del emprendedor gastronómico y turístico universitario dentro del campus. Por lo tanto, para dar respuesta a las preguntas de investigación se puede definir, que el perfil emprendedor universitario en los estudiantes de 8° semestre de las licenciaturas en Turismo y Gastronomía se encuentra en un nivel medio en formación, puesto que aún requiere de una constante preparación (de acuerdo a cada licenciatura) en ciertas características como responsabilidad, fracaso, afrontar consecuencias y tolerancia a la frustración para forjar y ampliar el conocimiento emprendedor de cada alumno. Con esta investigación se aporta información importante relacionada con el perfil emprendedor de los jóvenes universitarios de las licenciaturas en Turismo y Gastronomía, lo que permitirá continuar con su formación emprendedora ya que se carecía de información al respecto. Finalmente la información obtenida permite afirmar que si existe un perfil emprendedor en las licenciaturas antes mencionadas el cual se encuentra en formación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bonilla, R. y García, J. (2014) *Caracterización del perfil emprendedor en graduados de la maestría en administración de negocios: Un análisis empírico en la ciudad de Manizales.* Magister en Administración de Negocios. Colombia. Maestría en Administración de Negocios, Universidad Autónoma de Manizales-Facultad de administración

Bush, J. (2014). "El Nuevo emprendedor para México" en *CNN Expansión.* [En línea]. México. Disponible en: http://www.cnnexpansion.com/opinion/2014/08/04/el-nuevo-emprendedor-para-mexico [Consultado el 5 de marzo de 2016]

Centro de incubación de empresas. (2015). "Objetivos de la Red de Incubación de Empresas Incubask" en *Incubask* [En Línea]. México, disponible en: http://www.uaemex.mx/incubask/objetivos.html [Consultado el 25 de Febrero de 2014]

Desarrollo Empresarial de Monterrey, (1991) Desarrollo de emprendedores /DEMAC. México, McGraw-Hill.

Fernández, M.; y Ruiz, J. (2006). "Los jóvenes y la creación de empresas: Actitudes y comportamientos emprendedores en la juventud andaluza" en *Consejo superior de*

investigaciones científicas. [En línea].Madrid, Disponible en: https://books.google.com.mx/books?id=kAgklM47wREC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false [consultado el 16 de abril el 2015]

Fuentes, F., Sánchez, S. (2010) "Análisis del perfil emprendedor: una perspectiva de género" en *Estudios de Economía aplicada.* [En Línea] Vol. 28-3, Universidad de Córdoba, disponible en: http://www.academia.edu/15260701/An%C3%A1lisis_del_perfil_emprendedor_una_perspectiva_de_g%C3%A9nero_Analysis_of_the_Entrepreneurial_Profile_from_a_Gender_Perspective [Consultado el 16 Abril de 2015]

García, T., y Reyes-Lagunes I, (2000) "Estructura del locus de control en México" *en La psicología social en México*. Número 8, pp. 158-164.

García, C.; Martínez, A.; y R. Fernández, (2010). "Características del emprendedor influyentes en el proceso de creación empresarial y el éxito esperado" en *Revista Europea de dirección y economía de la empresa*, Año 2010, número 2, Ejemplar dedicado a: Proyecto GEM: Medición de la capacidad, pp.31-47.

González, F., (2006) Creación de empresas: Guía del emprendedor. Madrid. Pirámide.

Gutiérrez, G., (2011), *El comportamiento emprendedor en el Salvador*. Tesis Doctoral, Programa de Doctorado en Ciencias Sociales y Jurídicas, Universidad de Cádiz.

Gutiérrez, G., (2013) "Evolución del emprendimiento en El Salvador" en *Científica*, Vol. 1, Nº 2, época 2, pp. 189-207.

Hernández, R., (2003) *Metodologías de la Investigación*, tercera edición, México, Mc Graw Hill.

Hisrich, R., et al., (2005) *Entrepreneurship*, 6ª Edición, Madrid, McGrawHill.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2011). "Micro, pequeña, mediana y gran empresa, estratificación de establecimientos" en Censos económicos 2009 [En Línea]. México, disponible en: http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2009/pdf/Mono_Micro_peque_mediana.pdf [Consultado el 25 de Octubre de 2015]

Instituto Mexiquense del emprendedor. (2015). "¿Qué es una incubadora de empresas?" en Gobierno del Estado de México [En Línea]. México, disponible en: http://ime.edomex.gob.mx/que_es_una_incubadora_de_empresas[Consultado el 07 de diciembre de 2015].

Jaques, L. et al., (2011) Administración de PYMES: Emprender, dirigir y desarrollar empresas. México, Pearson Educación.

MARINA, J., (2010). "La competencia de emprender" en *Revista de Educación*, número 351, Enero-Abril 2010, pp. 49-71.

McClelland, D., (1987)"Characteristics of successful entrepreneurs" en *Journal of Creative Behaviour*, Volumen. 21 Número. 3, pp. 219-233.

Mejía, L.; Marulanda, J.; Correa, G.; (2009) "Emprendimiento: Visiones desde las teorías del comportamiento humano". En *Revista Escuela de Administración de Negocios*, núm. 66. Mayo-Agosto, pp. 153-168.

Monsalve, J. (2013). "Jóvenes, talento y perfil emprendedor" en *Instituto de la juventud.* [En línea]. España. Disponible en: http://www.injuve.es/conocenos/ediciones-injuve/guia-jovenes-talento-y-perfil-emprendedor [Consultado el 2 de marzo de 2016]

Ruiz, J. et. al., (2012). "Universidad y Emprendimiento: Un caso de estudio en la Facultad de Ciencias económicas y empresariales de la UGR" en *Revista electrónica de investigación Docencia Creativa* [En Línea] Volumen 1. Junio 2012, Universidad de Granada, disponible en: http://www.ugr.es/~miguelgr/ReiDoCrea-Vol.1-Art.20-Ruiz-Cabeza-Briano.pdf [Consultado el 10 de febrero de 2016]

Sandeffer, J., (2010). "La Tolerancia de la Ambigüedad: Características Clave de los Empresarios Exitosos" en *Universidad Francisco Marroquín*, [En Línea]. Guatemala, disponible en: http://heroes.ufm.edu/la-tolerancia-de-la-ambiguedad/ [Consultado el 7 de diciembre de 2015]

Secretaria de Extensión y Vinculación., (2007). Curriculum Incubadora de empresas UAEMex Toluca, Universidad Autónoma del Estado de México, pp. 1-30

Secretaria de Extensión y Vinculación, Programa emprendedor, 2015, disponible en [http://www.uaemex.mx/SEyV/Emprendedores/emprende.html] consultado el 07 de diciembre de 2015.

Universidad Autónoma del Estado de México, (2007) "Curriculum Incubadora de empresas UAEMex Toluca, en Secretaría de Extensión y Vinculación, México.

Veciana, J., (1999) "Creación de empresas como programa de investigación científica" en *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 8, número 3, pp. 11-36.

LA UNIVERSIDAD COMO FACTOR DE EMPRENDIMIENTO EN LOS ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN INFORMÁTICA ADMINISTRATIVA DEL CENTRO UNIVERSITARIO UAEM VALLE DE CHALCO

Trabajo Concluido

Aura Álvarez Nieto, Licenciada en Economía, aualna@yahoo.com.mx, Centro Universitario UAEM Valle de Chalco

Lizbeth Vázquez Beltrán, Licenciada en Contaduría, liz_lcn@yahoo.com.mx, Centro Universitario UAEM Valle de Chalco

Vicenta Rufina Bedolla Bravo, Licenciada en Administración, itzel47@hotmail.com Centro Universitario UAEM Valle de Chalco

Resumen

Las universidades se han preocupado por formar profesionistas capaces de responder de manera satisfactoria en el ámbito empresarial, por lo que tienen un papel indiscutible en el factor de la formación de capital humano, (Decaro y Osnaya, 2015), pero la nueva vertiente es formar emprendedores que satisfagan las necesidades del entorno, en éste caso de contribuir al desarrollo económico de la región, y esto solo se puede lograr si se forma en los estudiantes el espíritu emprendedor, que garantice que éstos, al término de sus estudios puedan crear algún negocio y con esto ofrecer más y mejores empleos.

En ésta investigación se pretende conocer cómo interviene el Centro Universitario (CU) de la Universidad Autónoma del estado de México (UAEM) de Valle de Chalco para que los estudiantes, en específico de la licenciatura en Informática Administrativa (LIA), logren convertirse en emprendedores.

El trabajo de la institución se ve favorecido debido a que en la actualidad se cuentan con la Incubadora de Empresas (IE) que permite a los alumnos acercarse con una idea de negocio que puedan convertir en un proyecto exitoso, la Incubadora apoya con la elaboración de un Plan de Negocios (PN) al mismo tiempo que ayuda a la elaboración de una propuesta de valor, mediante el modelo CANVAS, no se puede olvidar que también se impulsa al estudiante al emprendimiento mediante las Unidades de Aprendizaje (UA) que se ofrecen y que van relacionadas con la creación de empresas.

Para la realización de esta investigación se pretende que tenga un enfoque cualitativo, debido al interés de conocer las características principales del fenómeno de estudio y por el hecho de que se realizará un cuestionario para examinar los datos de manera numérica, se trata de una investigación transversal porque se describe un efecto específico de la población en un tiempo determinado.

Palabras clave: Cultura empresarial, emprendimiento, Incubadora de Empresas, Plan de Negocios, Modelo CANVAS y Creación de Empresas

Summary

Universities have been concerned about train professionals able to respond satisfactorily in business, so they have an indisputable role in the factor of human capital formation, (Decaro and Osnaya, 2015), but the new aspect is to form entrepreneurs that meet the needs of the environment, in this case contribute to the economic development of the region, and this can only be achieved if how students entrepreneurship, to ensure that they, at the end of their studies to create a business and thereby provide more and better jobs.

In this research it is to know how involved the University Centre (UC) of the Autonomous University of the State of Mexico (UAEM) of Valle de Chalco for students in specific degree in Administrative Computing (LIA), manage to become entrepreneurs.

The work of the institution is favored because at present have the Business Incubator (IE) that allows students to approach with a business idea that can become a successful project,

the Incubator supports the development of a Business Plan (PN) at the same time helping the development of a value proposition, by KEDS model, can not be forgotten that also propels the student entrepreneurship through Learning Units (AU) offered and which they are related to business creation.

To carry out this research is intended to have a qualitative approach, due to the interest of the main characteristics of the study phenomenon and the fact that a survey be conducted to examine the data numerically, is a cross-sectional research because a specific effect of the population described in a given

Keywords: Corporate culture, entrepreneurship, Business Incubator Business Plan Model KEDS and Entrepreneurship

Introducción

Como ya se mencionó antes la universidad necesita trabajar en el impulso del desarrollo de los estudiantes, en éste caso es necesario saber que la Universidad es un factor importante para que los estudiantes, en específico los de LIA del CU de la UAEM Valle de Chalco, promueve el emprendimiento en los alumnos.

Lo primero que se abordará son los antecedentes de la Universidad en cuanto a emprendimiento, ya que se necesita saber desde cuándo es que ésta se empieza a preocuparse por incluir en los alumnos la cultura emprendedora y dejar de formar simplemente profesionistas listos para ser empleados y convertirse en empleadores.

En el siguiente apartado, es necesario mostrar lo que es el emprendimiento y emprendedor, para saber las características que se tienen y que efectivamente cumplen los estudiantes de LIA del CU UAEM Valle de Chalco o que evidentemente ésta promueve el emprendimiento en ellos. Como siguiente punto, es necesario conocer también las características de la cultura emprendedora, para conocer y comparar con las particularidades del universitario.

Posteriormente es necesario conocer lo que es una IE, sus características, el papel que desempeña en el apoyo a los estudiantes en la elaboración del PN y el Modelo CANVAS, elementos que estriban a la incubadora para lograr fomentar en los estudiantes el emprendimiento. Finalmente y gracias a un cuestionario que se aplicará a los alumnos de LIA, se mostrarán los resultados.

Metodología

Para la elaboración de ésta investigación, se realizó una búsqueda documental, en revistas, tesis, libros, etc., para recabar información sobre los conceptos importantes, por otro lado se trata de una investigación cualitativa para conocer las características principales del fenómeno de estudio, se trata de una investigación de campo debido a que se pretende realizar un cuestionario que servirá de apoyo para hacer un análisis más exhaustivo, éste será utilizando la escala de Likert, siguiendo 5 niveles de respuesta, desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. Debido a que se trata de realizar un estudio en un solo momento de trata de un estudio de tipo transversal.

Desarrollo del tema

La Universidad y el Emprendimiento

Las universidades se han enfocado en la docencia, extensión e investigación, realizándolas de manera separada y especializada, así que la propuesta de la universidad emprendedora requiere de mayor integración y dinamismo entre las actividades sustantivas, cuando surge la globalización, la competitividad y la potencialización ha generado cambios en el papel de la educación y las universidades, de manera que se está buscando cuales pueden ser las estrategias para abordar los cambios y retos que se presentan, así que se ha tomado como premisa fundamental a nivel mundial el requerimiento de impulsar a la ciencia y la tecnología de manera más próxima con los sectores productivos y sociales (Rosales y Contreras, 2008).

Ruiz, Cabeza y Briano (2012) mencionan que:

En estas últimas décadas hay aumentado las investigaciones sobre emprendimiento (Breugst et al., 2012; Brockhaus, 1987; Busenitz et al., 2003, Bygrave y Hofer, 1991, ReiDoCrea146 ReiDoCrea. Revista electrónica de investigación Docencia Creativa. Volumen 1. Páginas

144-157 Davidsson, 2003, entre otros), y desde la época de los ochenta hasta la actualidad el fenómeno de creación de empresas despierta un gran interés en el ámbito universitario. Investigadores como Etzkowitz (2004), Guerrero et al. (2006), Guerrero y Urbano (2010), Kirby (2002, 2005), O'Shea et al. (2007), Poole (2001), Rothaermel et al. (2007), Ropke (1998), Ryu (1998), Salamzadeh et al. (2011), Subotzky (1999), Schmoch (1999), Sporn (1999, 2001), Williams (2003) y Zhao (2004), han estudiado el efecto del emprendimiento en las universidades. Destacando el papel que tiene la universidad como generadora de nuevos proyectos empresariales (p. 145).

Según Campos y Sánchez (2009)

SI el gobierno ha construido un discurso sobre el emprendedor, también las universidades lo han adoptado. En este momento todas las Instituciones de Educación Superior (IES) tienen materias o estructuras burocrático-académicas que promueven la actitud emprendedora. Todas las universidades privadas se dicen formadoras de líderes, generadoras de emprendedores, etc. En todas las universidades tanto públicas como privadas se organizan semestralmente "ferias" y exhibiciones de los proyectos de emprendimiento que hacen sus alumnos, se les está vendiendo la idea de que hacer empresas es algo que se desea y en las escasas materias de emprendimiento les dan algunas "recetas" de cómo instalar empresas (p. 2).

Como dicen Del Catillo y Reyes (2015)

Durante las dos últimas décadas se han producido transformaciones significativas en el modo de producción del conocimiento, lo que ha conducido a que las universidades también evolucionen y se transformen, buscando la satisfacción de necesidades presentes de la sociedad y la solución de obstáculos futuros. La Universidad, en el marco de estas transformaciones, ha desempeñado diferentes roles, desde ser únicamente una Universidad Formadora, hasta asumir el papel de Universidad Emprendedora. Desde esa perspectiva, algunos autores han señalado que se trata de un cambio desde el modelo tradicional hacia lo que han denominado paradigma empresarial (Etzkowitz, Webster, Gebhardt, & Cantisano, 2000) (p. 1).

En opinión de Rodríguez y Sánchez (2015) Las universidades, como parte de su papel como agentes públicos al servicio de la sociedad, han iniciado un proceso de apoyo a aquellos que están dispuestos a construirse su propio empleo tratando de conseguir que los graduados y graduadas asuman un compromiso hacia una acción responsable, estén preparados y dispuestos a concebir, emprender y liderar nuevos proyectos empresariales. Para ello es necesario que la universidad posibilite y fomente actitudes innovadoras y actitudes emprendedoras (p. 135).

Ahora bien, es notable que efectivamente la universidad emprendedora ha sufrido diversos cambios, ya que anterior solo se preocupaba por formar profesionistas que se interesen en conseguir un buen empleo, actualmente y gracias a las exigencias del entorno se preocupan por formar emprendedores.

Emprendimiento y Emprendedores

El emprendimiento no es algo nuevo, porque éste se viene dando desde hace mucho tiempo, un emprendedor es una persona que puede hace grandes cosas con tan solo contar con una idea de negocios, como dice Wompmer (2008) "diversos estudios muestran que la nueva generación de emprendedores es gente diversa, y que están presentes en todas las áreas y profesiones"

Por otro lado Abad (2015) comenta que:

El emprendimiento implica la acción de iniciar sea una obra, gestión, negocio , circunstancia que implica el asumir un riesgo considerando que es un proceso nuevo y que como agente emprendedor se deben afrontar nuevas circunstancias y retos que ante la naturaleza humana generan incertidumbre. Es el factor de la incertidumbre el que genera el reto, de generar procesos nuevos y materializarlos en productos o servicios, que satisfagan una necesidad o requerimiento (p. 2).

Por otro lado Krauss (2011) menciona que:

Los emprendedores están transformando el mundo (Timmons y Spinelli, 2007). Ellos crean trabajo a partir de la innovación, reconocen oportunidades, aplican capital de riesgo y

cambian la economía. Utilizan el cambio como una oportunidad de mejora económica, no como un problema. Desde esta perspectiva, un emprendedor puede ser un gerente profesional o un colaborador cualquiera de la empresa. Se necesita de la experimentación, de la imaginación, de la innovación para detectar oportunidades, haciendo que el emprendedor sea un factor clave en la empresa y en la sociedad, sobre la base del «saber y aprender a emprender» (Bueno, 2003). Así, deben manejarse tres directrices fundamentales: (p. 29).

a) Aprender a aprender, que combina las actitudes (visiones y valores) con el conocimiento (explícito);
b) Aprender a hacer, que combina las actitudes con las capacidades entendidas como habilidades y destrezas que se relacionan con el talento;
c) Aprender a emprender, que combina los conocimientos con las capacidades.

Como dice Castro (2016)

Para Joseph Alois Schumpeter (1883-1950) establece el termino entrepreneur refiriéndose a quienes a través de desarrollos económicos empresariales provocaban desajustes en los mercados y acuña en la Teoría del desenvolvimiento (1912) el entrepreneurship o espíritu emprendedor, refiriéndose a todos aquellos que crean, innovan, compiten y asumen riesgos en un mercado que además no siempre perduran pero generan movimientos económicos (p. 2).

Observando lo anterior, se puede decir que el emprendimiento no es otra cosa que iniciar alguna obra, asumiendo cualquier tipo de riesgo y afrontando diversas circunstancias y ésta labor solo la puede hacer un emprendedor, aquella persona con las características necesaria, que sean capaces de crear, innovar, competir o asumir riesgos en un mercado.

Cultura emprendedora

La universidad actualmente se preocupa por inculcar en los estudiantes una cultura emprendedora, esto lo hace mediante el apoyo de los programas de trabajo donde impulsan a los estudiantes a la generación de empresas y crean un vínculo con la IE que apoya en la generación de un PN y con el Modelo CANVAS.

Menciona Wompner (2008) que:

El espíritu emprendedor es la fuerza más poderosa que está detrás del desarrollo económico y la movilidad social (Silva, 1998); es al final una de las expresiones máximas de la democracia y la libertad por su capacidad de romper barreras y generar libertad. Y en el corazón del proceso de emprendimiento está el espíritu de innovación. De hecho, en el caso norteamericano, las pequeñas empresas son responsables de la mitad de todas las innovaciones y del 95% de todas las innovaciones radicales. Se ha producido y se está produciendo un proceso de cambio en las empresas; las viejas industrias están siendo reemplazadas por nuevas áreas de negocio, las que han traído al mercado productos completamente nuevos, inimaginables años atrás. Por ejemplo, los computadores personales, la biotecnología, el software, las comunicaciones inalámbricas, los productos dietéticos o naturales, el CD – Room, los supermercados y los celulares, por nombrar algunas áreas (p.1).

En opinión de Toro (2010)

No hay que hacer grandes discernimientos en cuanto a las razones por la cual una persona lleva a cabo una idea de negocio, las razones de índole personal las circunstancias que vive, unidas a competencias de los individuos, son vistas como nacimiento de proyectos económicos y de vida que tienen directa incidencia en el bienestar en el corto mediano y largo plazo tanto a nivel individual como de la sociedad finalmente. Factores motivadores como estabilidad económica, la posibilidad de independencia, en resumen el desarrollo de un proyecto de vida, diferente al de un trabajo dependiente de un contrato laboral que afecte la autonomía y las libertades individuales y superación (p. 30).

Como dicen Pizarro, Real y De la Rosa (201|1):

La cultura emprendedora es aquella que propicia un lugar para trabajar dinámico y creativo (Cameron y Quinn, 1999). Según estos autores, una organización con una cultura emprendedora se sostiene por el compromiso hacia la experimentación y la innovación. El énfasis está en ser el primero y el éxito implica obtener nuevos productos y servicios. De este modo la organización emprendedora anima a la incitativa individual, a la autonomía y aun a

toma de decisiones participativa. La gente deja sus miedos fuera y se arriesga, los líderes promueven recompensas al éxito y la tolerancia al fracaso (p.141).

Según la UAEM(2016) "la Universidad es una dependencia universitaria dedicada a desarrollar relaciones de beneficio mutuo entre la UAEM y la sociedad, a través del fomento de una cultura emprendedora y empresarial, que contribuye en la comunidad universitaria formando jóvenes capaces de generar sus propias expectativas de desarrollo profesional que impacten de forma positiva en su entorno, y beneficiando a la sociedad a través de los servicios de su Red Universitaria de Incubadoras de Empresas" (p. 1).

Como se puede notar la UAEM está preocupada por formar jóvenes emprendedores fomentando la cultura emprendedora y empresarial, animando a la iniciativa individual, haciendo que los jóvenes se arriesguen y se conviertan en líderes y dueños de sus empresas, gracias a las ideas que se promueven con los programas de la Universidad.

Incubadora de empresas

Un elemento importante e indispensable para que los alumnos logren el objetivo, primero de ser personas con cultura emprendedora capaces de generar ideas que puedan convertir en proyectos realizables, así que para apoyar todo esto, la IE es fundamental, porque ayuda en la elaboración de un PN que garantice el éxito de la propuesta de negocio, otro mecanismo es el Modelo CANVAS.

De acuerdo con Alba (2015) "la puesta en marcha de las incubadoras de empresas como se las conoce ahora, empezó en la década de 1970 y desde ese entonces se lo utiliza como una herramienta probada para la creación de fuentes de trabajo y para fortalecer el inicio y proceso de desarrollo de nuevas empresas" (p. 66).

Mencionan Cerdán, Jiménez y Torrent (2013) que: "a fin de apoyar de forma efectiva a los emprendedores, las incubadoras desarrollan una oferta de programas de soporte a la creación de empresas acorde a las necesidades de las que resultan acogidas. La supervivencia y el éxito de las incubadoras dependen de la valoración recibida por estos programas, de tal modo que identificar los factores influyentes en la valoración realizada por emprendedores será clave en su proceso de gestión estratégica" (p. 1).

Ahora bien, la IE es parte fundamental para el apoyo de los alumnos con ganas de querer emprender y ésta apoya en la elaboración de un PN, que de acuerdo con Damele (2009) "es un documento formal que resume toda la información necesaria para plantear y evaluar el desarrollo de un nuevo proyecto empresarial" (p. 4).

Por otro lado existe otro elemento igual de importante aunque no remplaza al PN y es el modelo CANVAS que Según Eyzaguirre (2015)

Es un modelo de negocios creado por Alexandes Osterwalder el cual describe de manera lógica la forma en que las organizaciones crean, entregan y capturan valor. El proceso del diseño del modelo de negocios es parte de la estrategia de negocios, por lo que es de vital importancia estructurar este tipo de recursos para conocer a profundidad cómo opera una empresa y conocer las fortalezas y debilidades de la misma. Este modelo realizado por Osterwalder, busca realizar un diagrama denominado "CANVAS" conformado por nueve bloques de construcción para conocer la intención que la organización, a la cual sea aplicado el modelo, revise las diferentes formas de ser rentables en su industria. (p. 1).

Cada componente mencionado anteriormente es indispensable para el logro de los objetivos de cualquier persona que quiera emprendedor algún negocio, a partir de una idea innovadora y creativa, de tal manera que se considera que gracias a estos, los alumnos, en especial los de LIA del CU UAEM Valle de Chalco logren ser emprendedores exitosos, pero para dar más valides a lo que se tiene teóricamente, se muestran los resultados del cuestionario aplicado a los alumnos.

Conclusiones

Gracias al cuestionario que se aplicó a los estudiantes de LIA del CU UAEM Valle de Chalco se pudo observar que efectivamente ésta impulsa la cultura empresarial aunque no todos están de acuerdo pero la mayoría considera que así es, por otro lado gracias al trabajo que realiza la UAEM la mayor parte se sientes motivado para crear alguna empresa.

Hablando de los programas con los que se cuenta en la Universidad, efectivamente se impulsa la cultura emprendedora, en éste caso casi todos estuvieron de acuerdo, afirmando

también que se sienten impulsados para crear una idea próxima de alguna actividad emprendedora.

Lo que se puede observar es que efectivamente los estudiantes se sienten preparados con las capacidades y habilidades necesarias a la creación de negocios, considerando que en su mayoría la Universidad se lo ha proporcionado, debido a que en ésta se recibe la orientación necesaria para la creación de negocios.

Por otro lado se pudo observar que la Incubadora de empresas hace su trabajo eficientemente, porque se da a conocer ante la comunidad universitaria aunque no todos tienen conocimiento de lo que es un plan de negocios y mucho menos lo que es el Modelo CANVAS. Gracias a cada uno de los factores analizados, se puede decir que ciertamente la Universidad es un Factor de Emprendimiento en los Estudiantes de la Licenciatura en Informática Administrativa del Centro Universitario UAEM Valle de Chalco.

Referencias Bibliográficas

Abad V. M. (2015): "El Emprendimiento, una Herramienta para el Combate Contra la Crisis y Depresión Económica", Revista Contribuciones a la Economía. Disponible en: http://www.eumed.net/ce/2015/1/emprendimiento.html

Alba O. C. (2015) Modelo de Incubación de empresas: una Propuesta. Red de revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Disponible en: http://www.redalyc.org/pdf/4259/425943146003.pdf

Campos R. G. y Sánchez D. G. (2009) Los Emprendedores, Jugoso Negocio de la Banca Comercial. TECSISTECATL. Disponible en:
http://www.eumed.net/rev/tecsistecatl/n6/crsd.htm

Castro H. (2016) en http://www.eumed.net/libros-gratis/2016/1526/estudiantes.htm

Cerdán CH. M., Jiménez Z. A. I. y Torrent S. J. (2013) Valorando los Programas de Apoyo al Emprendedor en las Incubadoras de Empresa en Cataluña. Red de revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29028476003

Damele M. R. (2009) Plan de negocios: creación de IMPRIMRX Argentina S. A. Biblioteca Virtual de derecho, Economía y ciencias Sociales. Disponible en:

http://www.eumed.net/libros-gratis/2009a/497/Creacion%20de%20un%20Plan%20de%20Negocios.htm

Décaro S. l. A. Y Osnaya B. S. (2015) Actividad Emprendedora en México y sus Retos. En Observatorio Economía Latinoamericana. Disponible en: http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2015/emprendedor.html

Del Castillo S. L. y Reyes (2015) Los Modelos de Relación Universidad-Empresa. Revista Caribeña de Ciencias Sociales. Disponible en: http://www.eumed.net/rev/caribe/2015/07/universidad-empresa.html

Krauss C. (2011) Actitudes Emprendedoras de los estudiantes Universitarios: El caso de la Universidad Católica del Uruguay. Disponible en: https://www.uac.edu.co/images/stories/publicaciones/revistas_cientificas/dimension-empresarial/volumen-9-no-1/articulo3.pdf

Pizarro M. I., Real J. C. y De la Rosa M. D. (2011) La Importancia del Capital Humano y la Cultura Emprendedora en La Innovación. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80718688001

Rodríguez G. P. y Sánchez C. S. M. (2015) La Enseñanza del Emprendimiento en la Universidad. El caso de la Asignatura de Creación de Empresas en la Universidad de Córdoba. Disponible en: https://www.upo.es/ocs/index.php/eicec2015/eicec2015/paper/viewFile/391/505

Rosales T. A. y Contreras S. R. (2008) En Torno a las Universidades Emprendedoras: Educación, Vinculación. Desarrollo y Reformulaciones. Biblioteca Virtual. Disponible en: http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/466/Reflexiones%20y%20propuestas%20en%20torno%20al%20nuevo%20giro%20de%20la%20educacion%20en%20las%20Universidades%20Emprendedoras.htm

Ruiz J. J. M., Cabeza P. D. y Briano T. G. C. (2012) Universidad y Emprendimiento: caso de estudios en la Facultad de Ciencias Económicas y empresariales de la UGR. Universidad de Granada. Disponible en: http://www.ugr.es/~miguelgr/ReiDoCrea-Vol.1-Art.20-Ruiz-Cabeza-Briano.pdf

Toro D. J. (2010) Contribuciones a la Administración. Biblioteca Virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales. Disponible en: http://www.eumed.net/libros-

gratis/2010a/658/CULTURA%20EMPRENDEDORA%20DEL%20SER%20HUMANO.htm

UAEM (2016) Dirección de desarrollo empresarial. Secretaría de extensión y Vinculación. Disponible en: http://web.uaemex.mx/SEyV/Direcciones/dde/dde.html

Wompner G. F. H. (2008) Educación superior para el emprendimiento" en Observatorio de la Economía Latinoamericana. Disponible en: http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cl/2008/fhwg.htm

CUESTIONARIO

El presente cuestionario forma parte de una investigación que lleva como titulo **La Universidad como Factor de Emprendimiento en los Estudiantes de la Licenciatura en Informática Administrativa del Centro Universitario UAEM Valle de Chalco.** Agradeceremos su cooperación para contestarlo. La información que proporcione será manejada con responsabilidad.

Escala	**Valor**
5	Totalmente de acuerdo (A)
4	De acuerdo (B)
3	Indeciso (C)
2	En desacuerdo (D)
1	Totalmente en desacuerdo (E)

Items

	A	B	C	D	D
La UAEM impulsa la cultura empresarial					
Gracias al trabajo que realiza la UAEM se sientes motivado para crear alguna empresa					
La UAEM ofrece Unidades de Aprendizaje donde se impulsa la cultura emprendedora					
Gracias a los apoyos de la UAEM, cuenta con alguna idea próxima de alguna actividad emprendedora					
Está realmente preparado con las capacidades y habilidades necesarias para la creación de negocios					
La formación universitaria le ha dado las habilidades y herramientas necesarias para desarrollar una idea de negocios					
La formación que se recibe está orientada a la creación de empresas					
La Incubadora de empresas hace su trabajo eficientemente de tal manera que se conoce el trabajo que realiza en apoyo a los emprendedores					
Se tiene conocimiento sobre el contenido del Plan de Negocios					
Se tiene conocimiento sobre el contenido del Modelo CANVAS					

EMPRENDURISMO SOCIAL, FACTOR DE COMPETITIVIDAD BAJO EL ENFOQUE DE ECONOMÍA FUNCIONAL EN LA REGIÓN CENTRO DE SINALOA.

Autores: Gallardo M., L.; Cervantes R.; M.; Corrales A.; M.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo desarrollado como investigación de la economía funcional en la región centro de Sinaloa, se considera como un elemento esencial para la articulación de la actividad económica en las microrregiones del estado de Sinaloa. Esto parte de la identificación de la región considerando criterios socioeconómicos.

De esta manera, se emprende un análisis ordenado sobre las condiciones de la región noroeste del país a un nivel económico, demográfico, y geográfico basado en el estudio de la concentración, la estructura e interacción económica, lo que permite la delimitación de las microrregiones, considerándose importante ya que arroja información útil en la comprensión de su comportamiento a nivel económico, así como para el diseño de políticas públicas encaminadas a la implementación de una estrategia de crecimiento y desarrollo regional efectiva. El análisis del espacio económico regional tiene importancia para la planificación territorial y la asignación de los recursos destinados a gobiernos estatales y municipales. Así pues, la planificación territorial debe de intervenir en las políticas de desarrollo que respondan a la dinámica económica interna de la nación.

El enfoque económico es muy importante para los estudiosos del desarrollo regional, sobre todo si se consideran los cambios que han surgido en la configuración mundial y los efectos de la globalización. El espacio económico se crea a partir de las actividades productivas, pero sin reducir estas a su simple localización. Así pues, el espacio económico esta "constituido por sitios y sus interacciones da lugar al territorio económico que se expresa espacialmente de manera agregada en las ciudades y los medios de transporte que las vinculan entre sí y con las áreas rurales…las regiones económicas se integran por el territorio económico, destacando una ciudad central como nodo y el resto como áreas de influencia" (Asuad, 2012):

Es también de gran importancia distinguir tres tipos de unidades espaciales económicas de las regiones.-

1. **Áreas económicas:** se caracterizan por su funcionamiento de centro-periferia de las actividades humanas en el espacio.

2. **Zonas económicas:** cuando se da un sistema de áreas económicas, conectadas ente si mediante un sistema de transporte, da lugar a un corredor o zona económica.

3. **Regiones económicas:** se forman cuando se trata de un conjunto de áreas y zonas económicas que funcionalmente se articulan.

Se forma una región económica cuando en el espacio económico, las actividades económicas y los espacios físicos que ocupan, se integran económica y espacialmente al converger los flujos de actividad económica, con destino hacia un nodo o unos cuantos, provenientes de varios sitios geográficos.

Por ello, las actividades económicas de la región se clasifican en:

1. **Actividades regionales:** corresponden al conjunto de actividades que se realizan en la región en su conjunto y que se ven influenciadas por un área económica y espacial, el centro regional.
2. **Actividades locales:** se refieren a las que se realizan solo en función de las necesidades de localidad o asentamiento humano de la región.
3. **Actividades nacionales e internacionales:** corresponden a las interacciones de la región con otras regiones del país o del extranjero.

No es fácil definir el concepto de región, ya que el fenómeno regional no se mantiene estático y, por lo mismo, dificulta su aceptación unívoca por parte de los investigadores o los estudiosos de los aspectos regionales. Aun así, lo común es considerar que una región es un área con una localización específica y, en cierto aspecto, diferente de otras áreas con las que pudiera compararse. En pocas palabras, "región es un área de cualquier extensión y en la que prevalece cierta homogeneidad que se caracteriza por la cohesión que resulta de las relaciones espaciales que se establecen entre los fenómenos allí presentes (organización social, condiciones naturales, sistema de explotación socioeconómica, etc.)" (Delgadillo, M.J, 2011)**.**

Con lo anterior, es preciso mencionar que para la investigación que se lleva a cabo se rescata la noción relativa de espacio dado que ésta pone especial atención "en las relaciones establecidas entre los objetos que ocupan el espacio y la actividad que desempeñan. Así pues, destaca la indivisibilidad entre espacio y materia, constituyendo partes fundamentales que interactúan entre sí (Vazquez, 2010).

Cabe resaltar que Vaudeville (2001) también define el concepto de región económica; señalando que la "región económica se diferencia del espacio económico, por la continuidad de las relaciones económicas que establecen las unidades económicas sobre el espacio geográfico, por lo que tiene fronteras comunes y es estadísticamente mesurable, mientras que el espacio económico se distingue por su no continuidad económica geográfica".

Por otra parte, Marshall (1890) considerado como el punto de partida en el estudio del crecimiento y desarrollo regional, pues tuvo importantes aportaciones que se han extendido a los avances más recientes en la materia, motivo por el cual, su noción de espacio es inevitable, al ocuparse de la explicación de las fuerzas económicas que operan en el fenómeno de concentración económica en el espacio.

Enlazada a la explicación que da Perroux (1950) se encuentra la aportación de Vaudeville (2001) que define una región polarizada como "una área geográfica, en la que las relaciones económicas son heterogéneas y continuas entre sus unidades económicas y sus diversas partes son interdependientes a través de la complementariedad recíproca y de relaciones de influencia mutua, que establecen entre sí alrededor de un centro de gravedad".

Estos teóricos ponen de manifiesto la generación de disparidades y/o asimetrías en el crecimiento y desarrollo de una región, lo cual es concebido como un enfoque de crecimiento económico desequilibrado o divergente, lo cual es la base del crecimiento regional en la actualidad.

Es entonces que la nueva geografía económica surge, como una teoría de la concentración en la actividad económica, inspeccionando las disparidades generadas por tal proceso. Su concepción principal se desenvuelve en una estructura de mercado de competencia imperfecta, y derivado de ello surge también el reconocimiento de las economías de escala, lo cual tiene un papel fundamental en la concentración o aglomeración de la actividad económica en el espacio.

Sobre la concepción del espacio económico y región económica, es que se ha delineado y conformado el marco teórico necesario para dar paso a la propuesta de interpretación, que de acuerdo con el problema de investigación, se ajusta al estudio del fenómeno de concentración económica en la región noroeste del país, así como la formación de áreas económico-funcionales.

Se pueden clasificar a las regiones de acuerdo a las distintas intencionalidades con que se usa el concepto región, como son las regiones homogéneas y las polarizadas. A partir de esto se derivan las regiones funcionales que es el área que delimita la interacción del centro motor y la periferia dependiente y circundante. Aún contrastadas, las regiones polarizadas operan como regiones funcionales, como parte de un mismo fenómeno. En las regiones funcionales se contemplan uno o varios centros urbanos que concentran industria, población, comercio, aquí es donde concurren la mayor parte de las interacciones económicas, hay un centro gravitacional del desarrollo, o incluso se puede hablar abiertamente de un centro de desarrollo (Perroux, 1950).

Clasificación de las principales regiones funcionales:

Regiones de tipo político administrativo: las regiones se conciben en términos jurisprudenciales a la administración política de una entidad tal como un estado o un municipio.

Regiones territoriales: son unidades autónomas que son parte de las regiones de orden político administrativo público y que presentan de alguna forma una unidad territorial definida tal como lo es una isla, o bien una localidad.

Regiones administrativas: son entidades territoriales bajo un orden político administrativo público básico, distinto a un municipio puede tratarse de delegaciones.

Regiones de planificación, plan o programa: son espacios territoriales que funcionan como espacios de decisión, regulación o acción de gobierno.

Regiones internacionales: trasciende los límites político público de los países y se sustenta en una coordinación u acuerdo de tipo administrativo de tipo financiero. Comercial, diplomático, cultural, militar, principalmente, lo que conforma bloques bajo acuerdos de tipo internacional.

Regiones competitivas: son aquellas áreas que se conjugan o coordinan bajo proyectos productivos compartidos. Por ejemplo tratado de libre comercio.

De acuerdo a su situación, dinámica y competitiva, las regiones de México se caracterizan como:

I Región Frontera Norte: Baja California, Chihuahua, Coahuila, Nuevo León, Sonora, Tamaulipas.

II. Región Centro Norte: Aguascalientes, Durango, Guanajuato, Querétaro, San Luis Potosí, Zacatecas.

III. Región Pacífico: Baja California Sur, Colima, Jalisco, Michoacán, Nayarit, Sinaloa

IV Región Centro: Distrito Federal, Hidalgo, México, Morelos, Tlaxcala.

V Región Plan Puebla – Panamá: Campeche, Chiapas, Guerrero, Oaxaca, Puebla, Quintana Roo, Tabasco, Veracruz, Yucatán.

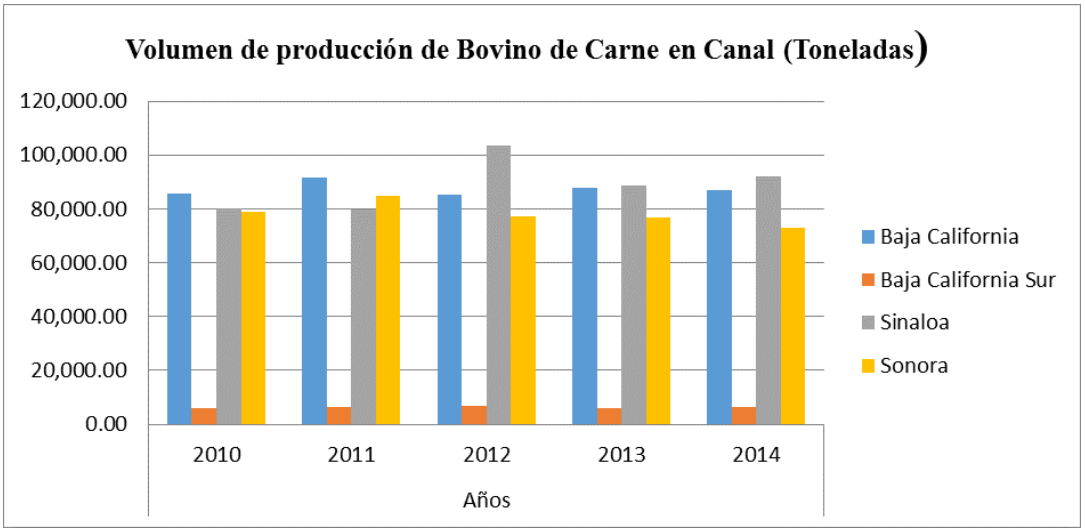
METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación retoma la importancia del desarrollo regional a nivel nacional, presentando la económica-funcional de la región noroeste del país, considerándola un elemento esencial en la actividad económica nacional; estableciendo como objetivo evaluar sí la región noroeste se integra microrregiones bajo el enfoque funcional considerado el desarrollo económico y las estrategias de inversión productiva. De la discusión teórica del problema se desprende la pregunta central y la hipótesis de investigación: La región Noroeste es una región económica funcional (Dorantes, 2013) ya que se da la implementación actividades estratégicas para la inversión productiva (Filipo, 2011), logrando con esto un mejor desarrollo regional (Vicens, 2002).

De acuerdo a la información plasmada se utiliza un enfoque predominantemente cuantitativo, utilizando una encuesta que permitió complementar con datos económicos de la región noroeste la aceptación de la hipótesis que establece que la región noroeste es una economía funcional.

Como punto de partida se consideró el estudio tomando como base la integración de las actividades primarias en la producción de Carne en Canal de Bovino, la captura y consumo de pescados y mariscos en específico el consumo de Camarón y por último la cosecha de Maíz; relacionando la competitividad en los últimos ciclos económicos.

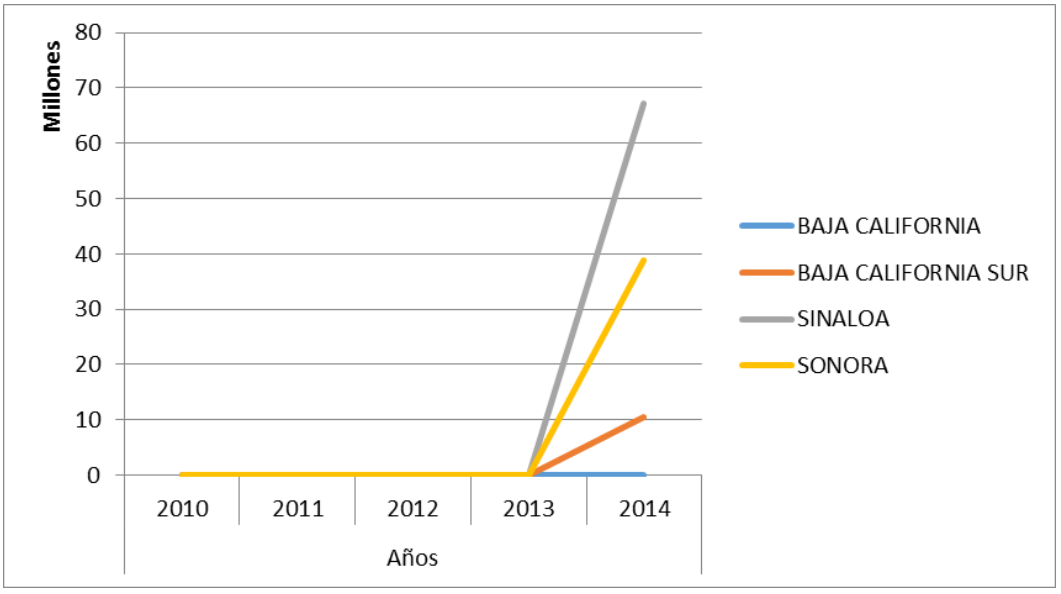
RESULTADOS



Fuente: Datos SIACON (2016).

En esta grafica se compara del volumen de producción por tonelada de Bovino de Carne en Canal de los estados de Baja California, Baja California Sur, Sinaloa y Sonora, cabe resaltar que Sinaloa tiene un gran auge ya que tiene el mayor volumen de producción desde los años 2012 al 2014; en comparación con los demás estados Sinaloa está fungiendo como una economía funcional donde se sobresale el sector ganadero.

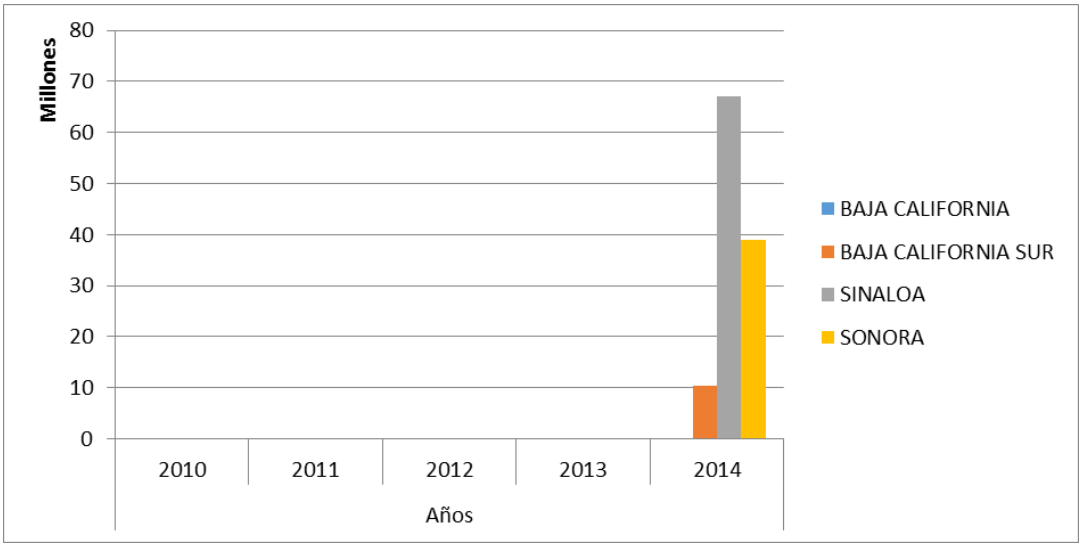
Volumen De Producción De Maíz De Grano (Por Toneladas)



Fuente: Datos SIACON (2016).

Se observa el volumen de producción por toneladas de Maíz de Grano en los cuatro estados y el crecimiento que ha tenido Sinaloa a diferencia de los otros tres estados es muy bueno del 2013 al 2014, Sinaloa confirma su aportación al crecimiento del país, sobretodo en el sector de la producción agrícola.

Consumo humano directo de Camarón (por toneladas)



Fuente: Datos SIACON (2016).

Las capturas del estado de Sinaloa de Camarón para el consumo humano directo nacional han tenido un gran crecimiento, se refleja gráfica que a comparación de los demás estados es el que más aporta dentro del concepto de economía funcional.

De acuerdo con el análisis gráfico se deduce que en especial Sinaloa se puede clasificar como una economía funcional en desarrollo, ya que ha tenido en los últimos años un gran crecimiento en el sector primario, esto fundamenta que en el estado sinaloense en las microrregiones se han realizado inversiones para incentivar la integración económica tanto de las actividades primarias como terciarias, superando la integración funcional en este contexto de los demás estados que integran la región noroeste del país.

CONCLUSIONES

El trabajo consistió en comprobar si la región noroeste es una economía funcional, para la comprobación de la hipótesis realice una investigación cuantitativa, donde se arrojaron datos numéricos comprobando que Sinaloa funge como una economía funcional. Se analizó y observó el sector primario (Ganadería, Agricultura y Pesca); logrando describir que Sinaloa ha tenido un gran crecimiento en estos tres segmentos económicos los últimos 5 años debido a la competitividad reflejada en las actividades de agregación de valor y las inversiones estratégicas que han incentivado la integración de los empresarios en cada uno de los segmentos analizados, ponderando la posibilidad de una integración con los sectores secundarios y terciarios de la economía sinaloense.

FUENTES DE CONSULTA

ASUAD. (2010).

ASUAD, S. N. (2012). Configuración Territorial de la Economía. Desarrollo Regional y Urbano. págs. 451-174.

DELGADILLO, M.J. (2011). La Nueva Geografía de México.

MARSHALL, A. (1890). Principies of Economics and Space.

Norman Asuad Senen. (2012). Configuración Territorial de la Economía. Desarrollo Regional y Urbano. págs. 451-174.

Paul, M. F. (2004). La nueva economía geográfica. .

PERROUX, F. (1950). Economic Space. Theory and Applications. Quarterly Journal of Economics.

VAZQUEZ, R. (2010). Regionalización Económica Funcional. Región Centro-Norte de México 1991-2004. Un caso de Enfoque Espacial de la Economía.

VIABILIDAD DE LA CREACIÓN DE MODELOS DE NEGOCIO PARA ADULTOS MAYORES

Autor:

M.C.E. Sachyko Paola Cerón Leyva

Facultad de Contaduría y Administración UAEM sachykopaola@gmail.com

(044) 7224073173

Co Autor:

Dr. en Ed. Michael Esperanza Gasca Leyva

Facultad de Contaduría y Administración UAEM michellegasley@yahoo.com.mx

(722) 2099606

Co Autor:

M.C.E. Irma Gabriela Barreto Estévez

Facultad de Contaduría y Administración UAEM gabybarreto2000@hotmail.com (044) 7223125633

Resumen

Los nuevos modelos están cambiando el entorno de trabajo en todo el mundo, tanto para los sectores lucrativos como para los que no lo son. Las empresas deben evaluar y modificar sus modelos de negocio constantemente para poder sobrevivir.

Cerca de 10 por ciento de la población mexicana son mayores de 60 años, pero se espera que para el 2050 ese porcentaje casi se duplique lo que aportará “madurez” a un mercado conocido como “Grey Market”.

El mercado de la tercera edad o adultos mayores es más que interesante para el emprendedor en busca de nuevos nichos de negocios, pues está apenas en sus inicios y, definitivamente, en ascenso.

Los adultos mayores suelen ser un segmento de mercado con enormes necesidades muchas veces desatendidas por sus familiares por falta de tiempo y ello puede representar una gran oportunidad para los emprendedores.

Palabras clave: modelo de negocio, emprendedor, grey market.

Abstract

The new models are changing work environment worldwide, both for-profit sectors and those who are not. Companies must evaluate and modify their business models constantly to survive.

About 10 percent of the Mexican population are over 60, but it is expected that by 2050 this figure nearly double what they bring "maturity" to a market known as "Grey Market".

The market for seniors and older adults is more interesting for entrepreneurs seeking new business niches, as it is still in its infancy and definitely rising. Older adults often a market segment with enormous needs often neglected by their families due to time and this can represent a great opportunity for entrepreneurs.

Keywords: business model, entrepreneur, grey market.

Introducción

El éxito de un negocio depende de un buen modelo de negocio, no obstante la definición de modelo de negocio aun es vaga, dados los ámbitos en los que se maneja y los elementos que incluye.

En México, los adultos mayores tienen altos niveles de actividad, por lo que diversos negocios como seguros, gimnasios, agencias de viajes y universidades han enfocado parte de su oferta a este sector de la población, conocida como "Grey Market".

Esta generación ha empezado a reinventar sus vidas: encuentran nuevos trabajos, nuevos lugares adonde viajar, nuevas maneras de pasar su tiempo de ocio, nuevas modas, nuevos modelos de ahorro o cualquier otra actividad que les permita preservar la vitalidad mientras envejecen.

Los emprendedores, empresarios, los directores de marcas, los inversores y los ejecutivos que necesitan saber cómo desarrollar los productos y servicios que mejor satisfagan las nuevas necesidades de este creciente segmento de la población.

El emprendedor puede auxiliarse de la planeación estratégica como una buena herramienta, considerando que existen elementos fundamentales de la planeación estratégica para un negocio, que facilitan el desarrollo del modelo de negocio.

Metodología

La investigación cualitativa o metodología cualitativa es un método de investigación usado principalmente en las ciencias sociales que se basa en cortes metodológicos basados en principios teóricos.

- **Planteamiento de problema**

En muchas empresas el éxito de sus modelos de negocio se da por la inclusión de elementos diferenciadores, el creciente ritmo de cambio en la economía, provoca que la innovación en los modelos de negocio, se constituya en un elemento fundamental. Las empresas u organizaciones tienen el objetivo fundamental de promover la productividad y la competitividad para la mejora de la calidad de vida.

Debido al aumento en la expectativa de vida a causa de los avances médicos, el sector de las personas de tercera edad o adultos mayores es cada vez más amplio y numeroso. Este sector tiene sus propias necesidades y satisfacerlas es un excelente negocio.

- **Justificación**

Cerca de 10 por ciento de la población mexicana son mayores de 60 años, pero se espera que para el 2050 ese porcentaje casi se duplique lo que aportará "madurez" a un mercado creciente de oferta de productos y servicios enfocados a los consumidores de la tercera edad, conocido como "Grey Market".

- **Hipótesis**

El grey market logra certidumbre y amplios nichos de mercado en la generación de un modelo o plan de negocios, por el crecimiento de dicho mercado.

Desarrollo del tema

Modelos de Negocios

Un modelo de negocio (también diseño de negocios) describe la forma en que una organización crea, captura y entrega valor, ya sea económico o social. El término abarca un amplio rango de actividades que conforman aspectos claves de la empresa, tales como el propósito, estrategias, infraestructura, bienes que ofrece, estructura organizacional, operaciones, políticas, relación con los clientes, esquemas financieros y obtención de recursos, etc.

Los nuevos modelos están cambiando el entorno de trabajo en todo el mundo, tanto para los sectores lucrativos como para los que no lo son. Las empresas deben evaluar y modificar sus modelos de negocio constantemente para poder sobrevivir. (Osterwalde, 2013:21)

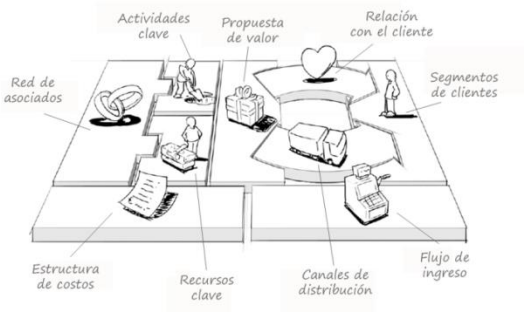
Alcaraz cita a Amit y Zott (2001:511) que un modelo de negocios explicita el contenido, la estructura y el gobierno de las transacciones designadas para crear valor al explotar oportunidades de negocio.

En otras palabras: es una herramienta previa al plan de negocio que permitirán definir con claridad qué vas a ofrecer al mercado, cómo lo vas a hacer, a quién se lo vas a vender, cómo se lo vas a vender y de qué forma vas a generar ingresos.

1) Modelo Canvas

Un modelo de negocio es la forma de funcionar internamente en una empresa para generar ingresos a cambio de aportar un producto o servicio de valor para un cliente específico. Al desarrollar un modelo de negocios todo emprendedor se envuelve en el proceso de planeación estratégica, organización y ejecución de los planes de negocio. Alex Osterwalder diseño el Business Modelo Canvas, un formato que visualiza el modelo de negocio según estos nueve campos en sólo una 'hoja', resultando un documento que ofrece directamente una visión global (el 'helicopter view') de la idea de negocio, mostrando claramente las interconexiones entre los diferentes elementos. (Osterwalder, 2011)

Si se toma en cuenta el **Canvas** de modelo de negocios desarrollado por Alexander Osterwalder, se descubre que el funcionamiento de un modelo de negocios se basa en 9 pilares básicos, los cuales son:

1. La propuesta de valor de tu producto, es decir, las necesidades y problemas que resolverás a tus clientes con el uso de tu marca. 2. Relaciones con los clientes que tendrá el personal de tu pyme. 3. Canales de distribución que utilizará tu empresa para llegar al cliente. 4. Segmentos de mercado específicos que atenderá tu producto o servicio. 5. Fuentes de ingreso que sostendrán el funcionamiento de tu pyme. 6. Actividades clave para el correcto funcionamiento de todas las áreas de tu negocio. 7. Recursos clave tanto físicos, humanos y monetarios para hacer funcionar tu idea. 8. Socios clave que sirvan para reducir los riesgos y optimizar tus recursos. 9. Estructura de costos que seguirá el negocio para los productos y servicios que vendas.	

Al hacer un análisis del modelo de negocio para la pyme o proyecto emprendedor, estarás descubriendo las principales fortalezas y debilidades que tiene tu forma de operar, así pues debes saber que un modelo de negocios al igual que el mercado, no es estático.

2) Plan de negocios

Un plan de negocios (también conocido como proyecto de negocio o plan de empresa) es un documento en donde se describe y explica un negocio que se va a realizar, así como diferentes aspectos relacionados con éste, tales como sus objetivos, las estrategias que se van a utilizar para alcanzar dichos objetivos, el proceso productivo, la inversión requerida y la rentabilidad esperada. Se suele pensar que elaborar un plan de negocios es una tarea compleja para la cual es necesario recopilar abundante información y hacer una exhaustiva investigación; pero lo cierto es que se trata de una tarea que cualquiera que tenga bien en claro los objetivos que quiere alcanzar con el plan y conozca su estructura, puede realizar.

¿Qué es un plan de negocios y cuál es su utilidad?

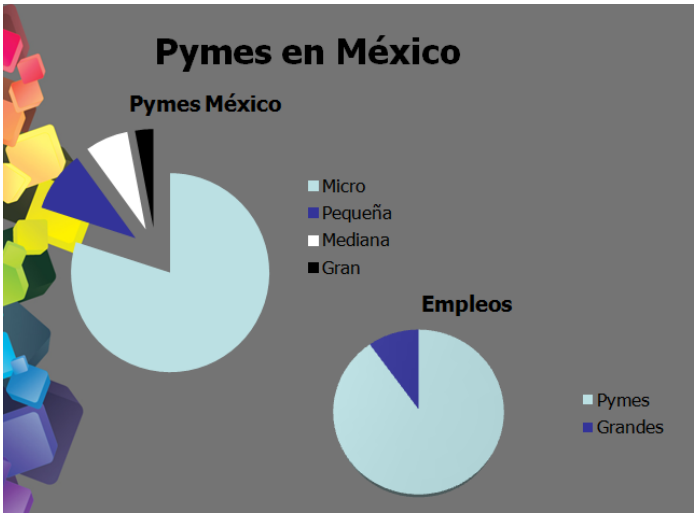
Alcaraz (2006) menciona que el plan de negocios es la concreción de las ideas de un emprendedor, ya que marca las etapas de desarrollo de un plan de empresa, es la guía básica que lleva a aterrizar las ideas y a contestar las preguntas que conlleva todo proceso de creación. La estructura común que incluye todas las partes que debería tener un plan de negocios, es la siguiente: resumen ejecutivo, definición del negocio, estudio de mercado, estudio técnico, organización, estudio de la inversión y financiamiento, estudio financiero y evaluación del proyecto, sin olvidar una de las partes de vital importancia actualmente que es el impacto socio-económico y social de un plan de negocios que lo convierte no solo en generador de ingresos sino en un proyecto con responsabilidad social.

Pymes en México

Las Pymes en México se divide en tres sectores: comercio, servicios e industria, que enfrentan una serie de problemas (laborales, fiscales, financieros y de regulación), al enfrentarse a las grandes firmas.

Según información de INEGI (2015) y tomando una base de 4 millones de empresas micro, pequeñas y medianas se encuentra que:

1. El 90% de las pymes en México son de carácter familiar,
2. Más de 80% no cuenta con algún tipo de certificación;
3. Cerca de 50% no utiliza técnicas en calidad o productividad;
4. Sólo 24 % maneja alguna licencia o patente.
5. El 83% no realiza actividad alguna para consolidar su presencia en el exterior.
6. Dentro del sector manufacturero se destaca que el 35% de los negocios no realizó ninguna inversión.



Fuente: Elaboración propia

Pymes en México sin planes de negocios

El director de la consultoría SIC Marketing afirma que más del 90% de las pymes en México llegan a ser poco competitivas al no contar con un plan de negocios a mediano y largo plazo. Más de 90% de las Pymes carece de un plan de negocios que les permita crecer de forma eficiente, lo que las lleva a ser poco competitivas y no generar los empleos que el país requiere.

Adultos mayores en México

El último perfil demográfico de adultos mayores presentado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI 2015) arrojó que hay 10.1 millones, lo que representa 9% de la población total.

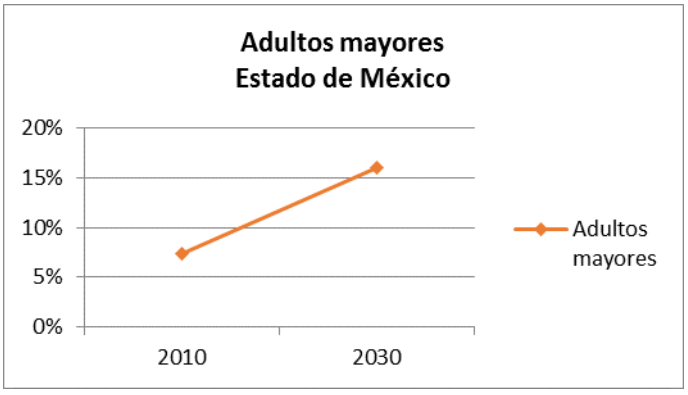
Las personas mayores de 60 años en el país pasaron a ser el 7.2% de la población total en 2015; la edad mediana en México es de 27 años, de acuerdo con los datos de la Encuesta Intercensal 2015.

Los adultos mayores mexicanos pasaron de ser el 6.2% del total de la población en 2010, al 7.2% en 2015, agregó el Inegi en un comunicado, con lo que se confirma que México está volviéndose un país de personas mayores. La edad mediana en México es de 27 años, de acuerdo con los datos oficiales del Instituto.

Los adultos mayores suelen ser un segmento de mercado con enormes necesidades muchas veces desatendidas por sus familiares por falta de tiempo y ello puede representar una gran oportunidad para los emprendedores. Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2000), se estima que en 2020 se vivirán, en promedio, 78 años, y 81, en 2050; "es decir, para entonces más de la cuarta parte de la población en México será vieja", afirmó Rosaura Avalos Pérez, académica de la Escuela Nacional de Trabajo Social (ENTS) de la UNAM.

Adultos mayores en el Estado de México

Gobierno del Estado de México (edomex.gob.mx, 2015) menciona que en 2010 se registraron en el estado de México 1, 137,647 habitantes de 60 años a más lo que equivale al 7.4% de la población y se espera que para 2030 se aproximen a los 3 millones de adultos mayores, con lo que abarcarían poco más de 16% de la población total de la entidad (INEGI, 2010).

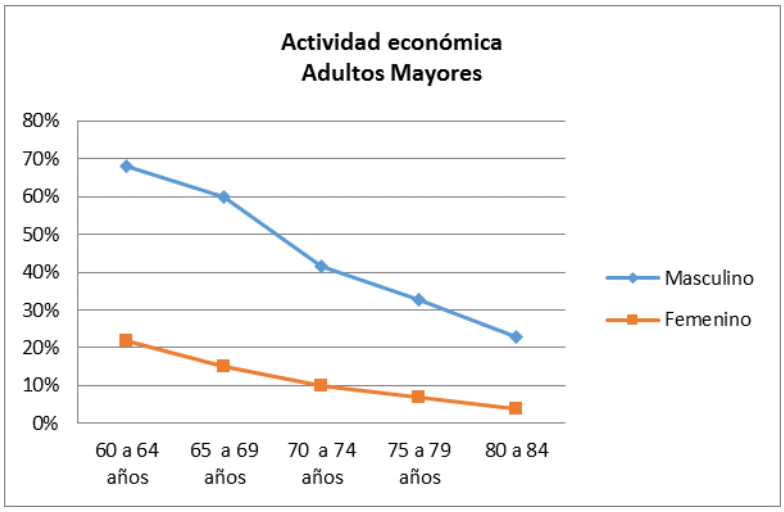


Fuente: Elaboración propia

De hecho en un periodo relativamente corto, 35 años, la natalidad se ha reducido notablemente y el impacto de la mortalidad también. Asimismo, el periodo de la vida media de una persona es cada vez mayor.

Actividad económica de las personas de 60 años y más

Gobierno del Estado de México (edomex.gob.mx, 2015) indica que la tasa de participación económica de la población de 60 a 84 años es significativa, recae básicamente en el sector masculino y representa para el sector de población de 60 a 64 años 68.2%, mientras que en el sector femenino sólo es 21.9%; de la población de 65 a 69 años, 59.9% de los hombres realizan actividades económicas, mientras que las mujeres 14.9%; de 70 a 74 años hay 41.7% hombres activos y 9.7% de mujeres; de 75 a 79 años, los hombres y mujeres activos son el 32.8% y 7%, respectivamente; y para el sector de 80 a 84 años de edad 22.8% son hombres y 4.3% mujeres.



Fuente: Elaboración propia

Adultos mayores como segmento de mercado

Furlong M. (2007) en el libro "El nuevo mercado de la tercera edad" (Turning Silver into Gold) menciona Millones de personas, nacidas justo después de la Segunda Guerra Mundial (la llamada generación del "baby boom") y que en la actualidad están pasando a ser sexagenarias, cuentan con una expectativa de vida mayor y más activa que las generaciones

precedentes. Su número aumenta día a día en los países desarrollados y, con él, su importancia como integrantes de un mercado potencial.

Según las investigaciones realizadas por la autora Mary Furlong, la clave del éxito en este nuevo mercado se encuentra en el "marketing de las edades de vida", ya que la entrada en la tercera edad crea para las empresas oportunidades de negocio centradas alrededor de la familia, la salud, la vivienda, las finanzas, la jubilación, las actividades diarias y la búsqueda de sentido vital.

Cerca de 10 por ciento de la población mexicana son mayores de 60 años, pero se espera que para el 2050 ese porcentaje casi se duplique lo que aportará "madurez" a un mercado creciente de oferta de productos y servicios enfocados a los consumidores de la tercera edad, conocido como "Grey Market".

Viabilidad de la creación de modelos de negocio para adultos mayores

La inclusión de los adultos mayores en la sociedad actual conlleva, el aumento de profesionales que sean capaces de trabajar y estimular la vida de los adultos mayores. El "grey market" abarca personas de entre 50 y 70 años. Es un segmento al que le tocó vivir el progreso; al que le tocó impulsar muchos cambios y quiere seguir en ese tono: activo, con una jubilación convincente y no pasiva.

Aunado a este factor, las instituciones del Gobierno y la oferta de salud entre hospitales y personal especializado no son suficientes para atender al mercado, de ahí la importancia de desarrollar productos y servicios enfocados en este sector. La industria está en pañales, no hay gremios, no hay asociaciones, no hay regulación por parte de las instituciones de Gobierno. Debido a la poca profesionalización del sector, los emprendedores que han incursionado en el rubro han tenido que capacitar y certificar a su personal para garantizar la calidad de sus servicios.

Detección de necesidades y algunas oportunidades de negocio para adultos mayores.

Dar clases de baile para parejas de adultos mayores.	Cuidados (salud) de adultos mayores (enfermeras)	Ayudar a los adultos mayores a conseguir pareja.

Diseñar dispositivos que hagan la vida de los adultos mayores más fácil	Agencia de viajes para adultos mayores	Compañía para adultos mayores
Yoga para adultos mayores	Transporte para adultos mayores	Servicios de trámites y mandados

Para la elaboración de un plan de negocios la investigación o estudio de mercado debe realizarse, ya sea para conocer el tamaño de tu mercado, si el producto o servicio se adapta a las necesidades reales del cliente, los puntos de mejora de un producto antes de lanzarlo o cualquier otra decisión estratégica, la investigación te ayudará a minimizar los riesgos.

Conclusiones

El modelo de negocios le sirve al emprendedor como un mapa en el camino de construir un negocio exitoso. Describe la dirección que la empresa tomará, cuáles son sus metas, hacia donde quiere ir y como llegará hasta ahí. Asimismo, es la prueba escrita de que el emprendedor ha llevado a cabo la investigación necesaria y ha estudiado adecuadamente la oportunidad de negocio. Un modelo de negocio es como los pilares del futuro negocio: son los cimientos. Por eso el modelo de negocio es muy importante pensarlo antes de lanzar una idea de negocio, incluso antes del plan negocio. Muchos emprendedores empiezan con el business plan (plan de negocios) sin haber pensado bien su modelo.

Al analizar más profundamente la propuesta del Canvas de modelo de negocio se descubre que crear un modelo de negocios, no se queda simplemente en generar ingresos al aportar un producto para un cliente, sino que va mucho más allá de esto. Para emprender un plan de negocios, se debe de considerar la creación de un proyecto escrito que evalúe todos los aspectos de la factibilidad económica de su iniciativa comercial con una descripción y análisis de sus perspectivas empresariales.

El mercado de la tercera edad o adultos mayores es más que interesante para el emprendedor en busca de nuevos nichos de negocios, pues está apenas en sus inicios y, definitivamente, en ascenso.

Los adultos mayores suelen ser un segmento de mercado con enormes necesidades muchas veces desatendidas por sus familiares por falta de tiempo y ello puede representar una gran oportunidad para los emprendedores. De esta manera se logra destacar lo importante de un modelo de negocios enfocado el mercado de adultos mayores; ya que es una gran alternativa de negocio nuevo, que además de permitirte el don de servicio hacia las personas de la tercera edad, entonces sin duda estas ideas de negocio serán una gran oportunidad de negocios, de pyme y sobre todo de ser una empresa socialmente responsable que busca la inclusión de los adultos mayores a la sociedad mexicana.

Se concluye que después de la revisión de toda esta información, si, es totalmente viable la creación de un plan de negocios independientemente del modelo que se utilice para lograr el éxito de la pyme en México. En consecuencia, por el impacto de las pymes en el país, es importante instrumentar acciones para mejorar el entorno económico y apoyar directa e indirectamente a las empresas, con el propósito de crear las condiciones que contribuyan a su establecimiento, desarrollo y consolidación.

MEDICIÓN DE LAS ACTITUDES EMPRENDEDORAS EN EL UNIVERSITARIO. CASO DE ESTUDIO: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN MEXICANA Y LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN COLOMBIANA (2016)

Autores

Dra. En A. Guadalupe González García. Correo: guadalupe_ggg@hotmail.com Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México.

M. en I.S. César Enrique Estrada Gutiérrez. Correo: ceestradag@uaemex.mx Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Dra. En Ed. María de la Luz Sánchez Paz. Correo: malusp@gmail.com Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Resumen

Ser emprendedor es una cultura, es tener internamente el empuje necesario para lograr la subsistencia personal y de las personas que acompañan el proyecto, tener una idea que nos apasione y se pueda convertir en una realidad, aunque en el trayecto no se cuente con todos los recursos. El emprendedor no se limita a la creación y gestión de empresas, sino también al desarrollo de todas aquellas características y habilidades que le permitirán hacer crecer su idea de negocio. La educación superior a través de las licenciaturas en Administración son un semillero de emprendedores, de personas que desde que inician su licenciatura saben que cuando egresen no serán los empleados de los sueños de alguien más, sino por el contrario serán los creadores de las empresas que les permitirán alcanzar los suyos. Un universitario con visión emprendedora puede hacer frente a los retos que el mundo exige. Las Instituciones de Educación Superior (IES) influyen de forma directa en la formación o el fomento de habilidades de tipo emprendedor que los estudiantes necesitan para ver cristalizado un proyecto, algunas de ellas son la resolución de problemas, la toma de decisiones, asumir riesgos y responsabilidades.

Esta investigación hace un acercamiento hacia la medición del perfil emprendedor en estudiantes universitarios de la Facultad de Contaduría y Administración de la Licenciatura en Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México y de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, requerido para conformar una empresa y que permita retroalimentar los planes de estudio en función a las nuevas exigencias de fomentar emprendimiento en los futuros profesionistas que se integraran al desarrollo económico y social del país. Así mismo, la investigación comparará los resultados de los estudiantes de Administración de México y Colombia para que se observen las ventajas y desventajas de ambos planes de estudio.

Junio de 2016

Palabras clave: perfil emprendedor, universitario, Licenciados en Administración, emprendimiento emprendedurismo

Abstract

Being an entrepreneur is a culture, is having internally the necessary power to achieve personal subsistence and other's in the project, have an idea that excites us and can become a reality, even on the way does not have all the means. The entrepreneur is not limited to the creation and management of companies, but also to the development of all those characteristics and skills that will enable you to grow your business idea. The high education, through the degrees in Management are a source of entrepreneurs, people that right from the beginning of their studies know that when they graduate will not be employees of the dreams of someone else, but on the contrary will be the creators of companies that will allow them to reach their own. A student of university with an entrepreneurial vision can face the challenges that the world demands. Institutions of Higher Education (IES) directly influence the formation or promotion of entrepreneurial skills such that students need to see crystallized a project, some of them are problem solving, decision making, taking risks and responsibilities.

This research makes an approach on the entrepreneurial profile in university students of the School of Accounting and Administration degree in Management from the Autonomous University of the State of Mexico and the Pedagogical and Technological University of Colombia, required to form a company and provide feedback curricula according to the new demands of fostering entrepreneurship in the future professionals who integrate the economic and social development of the country. Likewise, research will compare the results of students in Mexico and Colombia Administration, so that the advantages and disadvantages of both curricula are observed and contribute with proposals to improve the performance of entrepreneurs.

July 2016

Keywords; entrepreneurial profile, university, graduates in administration, entrepreneurship

INTRODUCCIÓN

Cada día en las universidades se toma mayor conciencia de lo que implica el desarrollo de emprendedores con proyectos innovadores y rentables, por lo que los planes de estudio contemplan con mayor frecuencia el compromiso de formar universitarios con una visión emprendedora y empresarial que les permita desempeñarse mejor en el contexto laboral. Destacando entre otros asuntos el desarrollo de una cultura empresarial y la formación de emprendedores capaces de ofrecer sus servicios de forma independiente, crear empresas o innovar en las existentes. Ser emprendedor exige un nuevo espíritu y una nueva mentalidad para afrontar un mercado que cada día se vuelve más exigente. Hoy, al empresario se le demanda una mayor preparación y esmero en la administración de su negocio.

La diferencia entre la educación profesional que fomenta una cultura emprendedora y la que no, como mencionan Bygrave y Minniti (2000) es aquella que utiliza modelos positivos del papel emprendedor en el entorno del estudiante para influir sobre la decisión de emprender y que se asocian con la probabilidad de concretar su proyecto, es decir el uso de patrones emprendedores a lo largo de la carrera.

Gibb (1999: 27-38) define la *cultura emprendedora* como el "conjunto de valores, creencias y aptitudes comúnmente compartidas en una sociedad, la cual sostiene la idea de que es deseable un modo de vida emprendedor apoyando continuamente la búsqueda de un comportamiento emprendedor efectivo por parte de los individuos o grupos". Por lo que se concluye que dentro de las diversas acciones orientadas a su integración está fomentar el emprendimiento, eje de la presente investigación.

METODOLOGÍA

El objetivo general de la presente investigación es establecer las bases para conocer el perfil empresarial actual de los estudiantes universitarios para orientar, direccionar y fortalecer los programas de estudio para alcanzar su éxito profesional.

La investigación dirigida a estudiantes de la licenciatura en Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMex) y de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC) es una de tipo descriptivo, ya que busca establecer las características empresariales personales de un grupo de individuos, transversal porque los datos que se

analizan corresponden al primer trimestre del año 2016. Se aplica a grupos de estudiantes de universidades públicas en dos países con la intención también de identificar similitudes y diferencias. La pregunta que se busca clarificar es: ¿cómo está el nivel de las habilidades emprendedoras de los estudiantes de la licenciatura en Administración?

DESARROLLO

Para iniciar se retoman algunas definiciones: por su etimología *emprender* está conformado por los sufijos "in: en, prehendere: tomar, sujetar"; iniciar una empresa. *Empresa* se conforma por: in/prehensa: tomada, capturada. La palabra *emprender*, se deriva de presa y empresa tiene la misma raíz que significa tomada y capturada. *Emprender* según el contexto en que se utilice, puede tener dos acepciones: en los negocios, el emprendedor es un empresario o propietario de una empresa con fines de lucro, mientras que en el entorno académico más bien describe un perfil, un conjunto de características que hacen actuar a una persona de una manera determinada para demostrar ciertas competencias para definir y alcanzar objetivos (Finley, 1990 y Ronstad, 1985 citados por Alcaraz, 2011).

Un *emprendedor* es aquella persona u organización capaz de generar un nuevo proyecto de negocio entendiendo por negocio aquella actividad que crea valor (Juárez, 2012). Por último, se encuentra el término *emprendimiento* o *emprendedurismo*, ambas palabras utilizadas casi de igual manera como traducción de entrepreneurship, que es la forma de abordar el espíritu emprendedor y es definido en el Diccionario de la Real Academia como la cualidad de emprendedor.

Si consideramos que los jóvenes tienen derechos claramente establecidos a través de los principios universales para desarrollar todo su potencial en el ámbito laboral como son: la universalidad, la indivisibilidad, la igualdad y la eficiencia (Naciones Unidas, 2004); esto implica para las universidades que una parte fundamental de formar profesionistas incluya el emprendimiento, pues se estarán insertando en el ámbito laboral como profesionistas, y ya que es a lo largo del desarrollo académico del estudiante que se pueden ir fomentando estas habilidades, los contenidos de los programas de estudio también son susceptibles de actualización. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) establece que la formación profesional consiste en "actividades que tienden a proporcionar la capacidad práctica, el saber

y las actitudes necesarias para el trabajo en una ocupación o grupo de ocupaciones en cualquier rama de la actividad económica", es decir las funciones sustantivas de las universidades están encaminadas a proveer a los estudiantes de los contenidos teóricos y desarrollo de competencias con el fin de formarlos para la vida profesional, que hoy en día también exige ser emprendedor sea de carácter interno o externo de las organizaciones.

Por último, aunque es evidente que sin ser exhaustivo al respecto, se retoma que la UNESCO (por sus siglas en inglés de United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) en su declaración de Incheon 2030 (Corea) sobre la educación, reconoce la importancia que desempeña la educación como motor principal del desarrollo, así como clave para lograr el pleno empleo y la erradicación de la pobreza, para lo cual se requiere la equidad, la inclusión, la calidad y los resultados del aprendizaje, dentro de un enfoque del aprendizaje a lo largo de toda la vida. Ante esto, generar emprendimiento en los estudiantes de educación superior se vuelve una competencia necesaria de los programas de estudio.

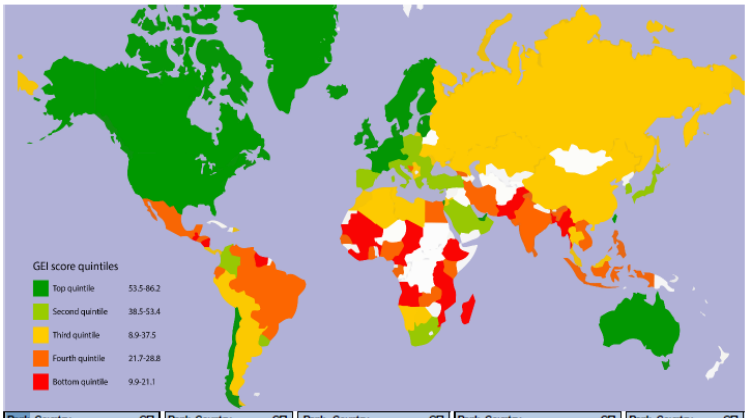
El Global Entrepreneurship Monitor[80] (GEM) define emprendedurismo o emprendimiento como cualquier intento llevado a cabo por los individuos para empezar una nueva empresa, incluyendo el de volverse auto-empleado. Ahora bien, para fomentar el espíritu emprendedor y la innovación implica el tomar la responsabilidad del desarrollo de habilidades pertinentes. Obsérvese que el Índice Global de Emprendedurismo y Desarrollo (Global Entrepreneurship Index GEDI[81] por sus siglas en inglés) en su versión 2016 presenta que México se encuentra en el lugar número 87 y Colombia en el lugar 42 de un total de 132 países incluidos en el

[80] Global Entrepreneurship Monitor constituido desde 2008 por investigadores de: Alemania, Angola, Argentina, Bélgica, Bolivia, Bosnia y Herzegovina, Brasil, Chile, Colombia, Corea, Croacia, Dinamarca, Ecuador, Egipto, Eslovenia, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, India, Irán, Irlanda, Islandia, Israel, Italia, Jamaica, Japón, Letonia, Macedonia, México, Noruega, Perú, Reino Unido, República Dominicana, Rumania, Rusia, Serbia, Sudáfrica, Turquía y Uruguay. Para ver más, seguir la liga www.gemconsortium.org.

[81] GEDI produce este índice desde 2011 y es una organización que se dedica a estudiar los factores que conllevan al crecimiento económico y a la creación de empleos, ambos considerados como factores básicos para la competitividad y productividad de cualquier país. Estos rankings se determinan utilizando un conjunto de variables institucionales e individuales, así como una serie de pilares que el índice considera fundamental para el desarrollo económico.

índice como se muestra en la Figura 1. Lo anterior es significativo para nuestra investigación a fin de tener un referencial actualizado sobre el tema del emprendimiento y desarrollo. Y ya que ambos países (México y Colombia) aparecen en el *biggest declines* in the GEI Score (es decir los países con las mayores caídas) como se muestra en la Tabla 1, seguramente por un lado las comparaciones de resultados posibilitarán identificación de áreas de oportunidad que quizás no han sido aprovechadas por los estudiantes mexicanos y sí por los colombianos o viceversa, y por otro lado, también las conclusiones podrían orientar la cultura emprendedora de las instituciones educativas objeto de estudio.

Figura 1. Mapa de los principales ecosistemas emprendedores



Rank	Country	GEI
1	United States	86.2
2	Canada	79.5
3	Australia	78.0
4	Denmark	76.0
5	Sweden	75.9
6	Taiwan	69.7
7	Iceland	68.9
8	Switzerland	67.8
9	United Kingdom	67.7
10	France	66.4
11	Singapore	66.0
12	Ireland	65.6
13	Netherlands	65.4
14	Germany	64.6
15	Austria	62.9
16	Chile	62.1
17	Belgium	62.1
18	Finland	61.8
19	United Arab Emirates	61.4
20	Norway	61.1
21	Israel	57.4
22	Estonia	57.3
23	Luxembourg	57.2
24	Qatar	56.7
25	Lithuania	54.8
26	Latvia	53.5

Rank	Country	GEI
27	Korea	53.4
28	Turkey	52.7
29	Bahrain	52.4
30	Japan	50.6
31	Slovenia	50.4
32	Spain	50.2
33	Portugal	50.0
34	Poland	49.3
35	Puerto Rico	48.1
36	Saudi Arabia	47.8
37	Slovakia	46.4
38	Oman	45.9
39	Kuwait	45.6
40	Hong Kong	45.4
41	Hungary	45.1
42	Romania	44.9
43	Colombia	44.8
44	Czech Republic	44.2
45	Greece	42.1
46	Bulgaria	41.8
47	Uruguay	41.3
48	Italy	41.1
49	Cyprus	41.0
50	Lebanon	39.9
51	Croatia	39.9
52	South Africa	38.5
53	Barbados	38.5

Rank	Country	GEI
54	Montenegro	37.5
55	Brunei Darussalam	37.3
56	Malaysia	37.0
57	Macedonia	36.6
58	Costa Rica	36.2
59	Kazakhstan	35.4
60	China	34.9
61	Argentina	34.8
62	Tunisia	34.4
63	Ukraine	33.5
64	Jordan	33.5
65	Thailand	33.4
66	Botswana	33.1
67	Panama	32.4
68	Russia	32.2
69	Bolivia	32.1
70	Peru	32.0
71	Dominican Republic	31.7
72	Moldova	31.3
73	Namibia	31.3
74	Serbia	30.9
75	Algeria	30.5
76	Albania	30.0
77	Belize	29.8
78	Morocco	29.5
79	Libya	28.9

Rank	Country	GEI
80	Iran	28.8
81	Georgia	28.7
82	Bosnia and Herzegovina	28.6
83	Trinidad & Tobago	28.2
84	Vietnam	28.2
85	Nigeria	28.1
86	Gabon	27.8
87	Mexico	27.6
88	Ecuador	27.4
89	Egypt	27.3
90	Jamaica	27.3
91	Philippines	27.0
92	Brazil	26.1
93	Paraguay	26.0
94	Lao PDR	25.9
95	Swaziland	25.8
96	El Salvador	25.6
97	Sri Lanka	25.5
98	India	24.9
99	Ghana	24.5
100	Venezuela	24.1
101	Cambodia	23.0
102	Zambia	22.8
103	Indonesia	22.8
104	Kenya	22.1
105	Honduras	21.9
106	Senegal	21.7

Rank	Country	GEI
107	Guatemala	21.1
108	Guyana	19.8
109	Pakistan	19.8
110	Nicaragua	19.4
111	Suriname	19.3
112	Angola	18.6
113	Rwanda	18.3
114	Ethiopia	17.6
115	Cameroon	17.6
116	Mozambique	17.6
117	Myanmar	17.5
118	Gambia, The	17.4
119	Liberia	17.3
120	Côte d'Ivoire	17.0
121	Tanzania	16.8
122	Mali	16.6
123	Uganda	15.8
124	Benin	15.6
125	Bangladesh	15.2
126	Burkina Faso	15.1
127	Madagascar	14.6
128	Sierra Leone	14.3
129	Mauritania	13.2
130	Malawi	12.4
131	Burundi	11.9
132	Chad	9.9

Fuente: Global Entrepreneurship and Development Institute. https://thegedi.org/global-entrepreneurship-and-development-index/recuperado el 30 de marzo de 2016

Tabla 1. Países con mayores caídas

Country	Score 2016	Score 2015	Difference in score	Difference in ranking
United Kingdom	67.7	72.7	-5.01	5
Czech Republic	44.2	48.9	-4.65	9
Norway	61.1	65.6	-4.52	5
Angola	18.6	22.7	-4.11	1
El Salvador	25.6	29.6	-4.05	15
Finland	61.8	65.7	-3.92	4
Belgium	62.1	65.5	-3.43	1
Colombia	44.8	47.9	-3.19	7
Mexico	27.6	30.7	-3.03	12
Malaysia	37.0	40.0	-2.97	3

Fuente: Global Entrepreneurship and Development Institute. https://thegedi.org/global-entrepreneurship-and-development-index/recuperado el 30 de marzo de 2016

Existen en **México** varios programas de nivel local y federal orientados al apoyo de los emprendedores, ejemplo de ello es el Instituto Nacional del Emprendedor INADEM creado en 2013 y que tiene que tiene por objeto instrumentar, ejecutar y coordinar la política nacional de apoyo incluyente a emprendedores y a las micro, pequeñas y medianas empresas, impulsando su innovación, competitividad y proyección en los mercados nacional e internacional para aumentar su contribución al desarrollo económico y bienestar social, así como coadyuvar al desarrollo de políticas que fomenten la cultura y productividad empresarial[82.]

Por otro lado, en **Colombia**, entre otros organismos cuenta con: SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje) a través del Fondo Emprender considera que esta iniciativa del Gobierno Nacional tiene como propósito ofrecer a los emprendedores un capital semilla para desarrollar sus planes de negocio en diversos campos, esto se hace a través de convocatorias nacionales con parámetros que dan una mayor cobertura para apoyar múltiples iniciativas; INNpulsa Colombia[83] que basa sus acciones en fomentar la mentalidad y la cultura emprendedora, cerrar las brechas de mercado e impulsar las empresas; Apps.co, iniciativa enfocada en el emprendimiento TIC. Básicamente, el Fondo Emprender en Colombia busca incentivar y facilitar la generación y creación de empresas, contribuyendo al desarrollo humano e inserción en el sector productivo, mediante la asignación de capital semilla no

[82] Para ver más seguir la liga https://www.inadem.gob.mx/index.php/conoce-inadem

[83] Para ver más seguir la liga http://www.fondoemprender.com/SitePages/Home.aspx

reembolsables a los planes de negocio presentados por emprendedores que cumplan con los requisitos. Se rige por el derecho privado y su presupuesto está conformado por el 80% de la monetización de la cuota de aprendizaje de que trata el artículo 34 de la Ley 789 de 2002, así como por los aportes del presupuesto general de la nación, recursos financieros de organismos de cooperación nacional e internacional, recursos financieros de la banca multilateral, recursos financieros de organismos internacionales, recursos financieros de fondos de pensiones y cesantías y recursos de fondos de inversión públicos y privados.

PROCESO DE ANÁLISIS

Campos, Figueroa y Sandoval (2014) discurren que Aronsson (2004) y Kirby (2004) encontraron evidencia empírica que demuestra que la adquisición de conocimientos sobre creación de empresas, puede ser un factor que influya en el desarrollo de habilidades emprendedoras, ya que Aronsson por una parte señala que el espíritu emprendedor puede ser alentado a través de la enseñanza y por otra, Kirby afirma que las capacidades empresariales no sólo son innatas sino que también pueden ser adquiridas a través del aprendizaje. Stephen Spinelli y Robert Adams (2012) plantean el emprendedurismo o espíritu emprendedor como el nuevo paradigma de la Administración.

En el proceso de cambio para incentivar los comportamientos emprendedores de los estudiantes de Administración, es importante primeramente determinar las características con las que cuentan como emprendedores. Cano, García y Gea (2003) destacan en su análisis de actitudes emprendedoras de los estudiantes universitarios, que en los relativo al fomento de la cultura emprendedora el interés se ha traducido en diversas acciones como la inclusión de asignaturas específicas sobre creación de empresas en algunos planes de estudio; Veciana y Urbano (2000) recomiendan la creación de unidades de apoyo al autoempleo y el desarrollo de acciones concretas de fomento de la creación de empresas (concursos de ideas empresariales, viveros de empresas, etc.).

De acuerdo con Vargas (2007) es primordial fomentar una cultura emprendedora, como marco de referencia de valores que moldean las actividades productivas, también es la que proporciona el esquema valorativo que establece el sentido de un sistema de relaciones entre las características de las organizaciones llamadas empresas y la de sus principales actores: empresarios y administradores. De ahí que como menciona Gilder (1984) es importante

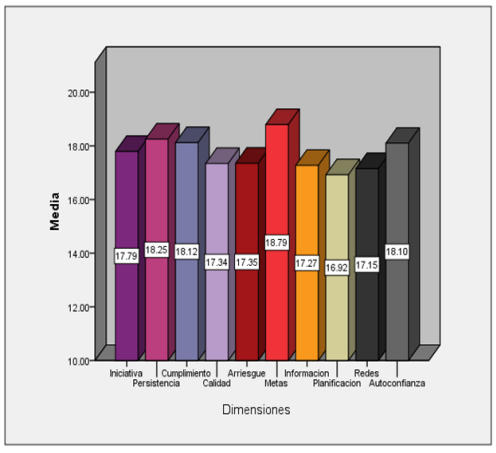
determinar las características empresariales, y cómo los empresarios son personas capaces de aprender, pero que también persiguen sus objetivos a pesar de fracasos y frustraciones y, finalmente, obtienen el éxito a través de romper viejos patrones y crear su propio nuevo orden.

Para la recolección de datos se aplicó el *cuestionario de Características Personales Empresariales de Management Systems International* a fin de conocer el nivel de habilidades emprendedoras de los alumnos en estudio. Su objetivo principal consiste en que se puede elaborar el propio perfil acerca de estas características; es un test que en el mejor de los casos puede marcar tendencias en una u otra dirección. No tiene necesariamente un valor en términos absolutos y su efectividad e impacto entre los participantes es precisamente su carácter neutral y despersonalizado. Este instrumento se integra por 55 preguntas que evalúan diez características respondidas bajo el sistema Likert, agrupados en las siguientes dimensiones: Iniciativa. Persistencia. Cumplimiento. Calidad. Arriesgue. Metas. Información. Planificación. Redes. Autoconfianza. Autoconfianza.

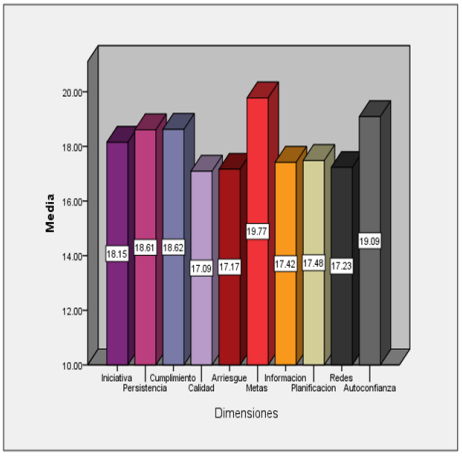
RESULTADO

Al comparar a los dos países, se puede observar que Colombia tiene cierta ventaja en el tema de Calidad y Arriesgue, pero se encuentra en cierta desventaja en los temas de Metas, Planificación y Autoconfianza.

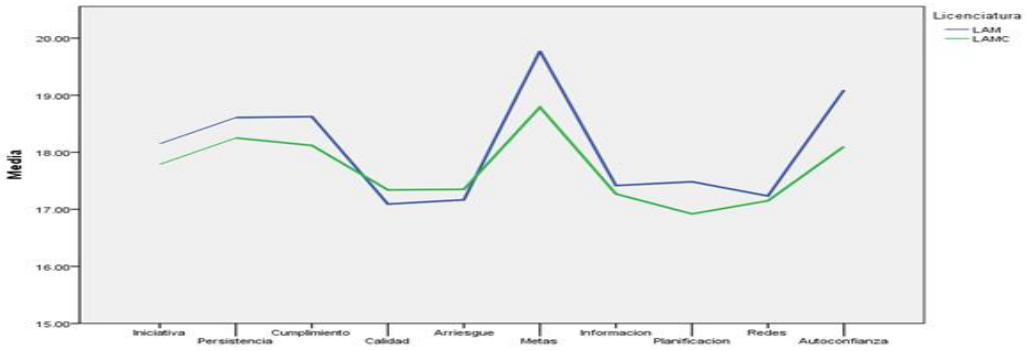
Gráfica 1. Colombia



Gráfica 2. México



Gráfica 3. Comparativo México (LAM) - Colombia (LAMC)



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Es deseable tener un número mayor de emprendedores, es así que las instituciones de educación necesitan influir sobre las habilidades y características propias. Los jóvenes emprendedores aprenden cómo funciona la economía al tiempo que se concientizan sobre la creación de empresas como el motor de desarrollo social y económico.

En un momento de globalización como el actual, es interesante realizar estas investigaciones que no sólo aportan información para toma de decisiones en un país, sino que pudieran llevarse a un plano superior con miras al intercambio y colaboración internacional.

La medición de las actitudes emprendedoras en alumnos de licenciatura en este primer ejercicio, pone de manifiesto que existe un balance entre las actitudes emprendedoras, pero también refleja que hay un tramo importante a desarrollar buscando el perfil deseado para proveer de cultura emprendedora a sus estudiantes.

Sería recomendable reforzar el perfil del estudiante universitario de Administración, ubicando temas de emprendimiento en diversas asignaturas. Asimismo, sería recomendable que se intensificara la participación de los estudiantes en foros o conferencias destinadas a exponer los organismos que otorgan apoyo al emprendedor. También sería recomendable que se impulse la participación en concursos de emprendimiento que les permitan dar a conocer proyectos de creación de empresas o nuevos negocios.

Los resultados de esta investigación abren nuevas puertas de análisis hacia enfoques más específicos respecto al tema del emprendimiento que debieran ser abordados en futuras investigaciones.

REFERENCIAS

Alcaraz R., R. (2011). *El emprendedor de éxito*. Cuarta edición. México: Mc Graw Hill.

By grave, W.; Minniti, M. (2000*). "The Social Dynamics of Entrepreneurship". Entrepreneurship: Theory and Practice"*. Vol. 24. Núm.3: 25-36. Ed. Universidad de León. León: España

Campos, Figueroa y Sandoval (2014). *Memorias XV Congreso Internacional sobre Innovaciones en docencia e investigación en Ciencias Económico Administrativas Zacatecas*: México.www.fca.uach.mx/apcam/2014/04/.../Ponencia%20147-UPZacatecas/recuperado 11/02/2016

Cano, C. J., García, J., y Gea, A. B. (2003). *Actitudes emprendedoras y creación de empresas en los estudiantes universitarios*. Almería: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Almería y Consejo Social de la Universidad de Almería

DRAE Diccionario Real Academia Española, 2016.

Gibb, A. (1999). *"Creating an entrepreneurial culture in support of SMEs". Small Enterprises Development"*, Vol.10, no.4.

Gilder, G., (1984). *El Espíritu de Empresa*. Madrid: Espasa-Calpe

Global Entrepreneurship Monitor. *Informe Ejecutivo 2010* GEM: España

Global Entrepreneurship and Development Institute. https://thegedi.org/global-entrepreneurship-and-development-index/recuperado el 30 de marzo de 2016

Juárez, L.F. (2012). *Principios de contabilidad. Enfoque emprendedor*. México: Cengage Learning

Spinelli, S. Jr. & Adams, R. (2012). *New venture creation. Entrepreneurship for the 21st century*. 9 ed. U.S.A: Mc-Graw-Hill Irwin

UNESCO, (2015). *Declaración de Incheon*: Educación 2030. http://es.unesco.org/world-education-forum-2015/about-forum/declaracion-de-incheon

Vargas, Hernández, J. (2007). *La culturocracia organizacional en México, Edición electrónica gratuita.* Texto completo en www.eumed.net/libros/2007b/ 301

Veciana, J.M. y Urbano, D. (2000). *Investigación sobre la asignatura de Creación de Empresas en la universidad española*. Departamento de Economía de la Empresa (Universidad Autónoma de Barcelona).

Fuentes de Referencia

Alcaraz R. (2011) *Emprendedor de éxito*. Cuarta Edición. McGrawHill. México. Pág. 38-39

Cabrerizo M. Naveros J. (2009) Plan de negocios. Dirección de gestión de empresas. Editorial Vertice. España. [En línea] disponible: https://books.google.com.mx/books?id=VOXvqBv7FX8C&printsec=frontcover&dq=planes+de+negocio&hl=es-419&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMI85TKl7mvyAIVS5qACh3_WQDE#v=onepage&q=planes%20de%20negocio&f=false [Accesado 06 Octubre 2015]

Edomex.gob.mx (2015) Adultos mayores. Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social. Secretaría de Desarrollo Social. [En línea] disponible: http://portal2.edomex.gob.mx/cemybs/adultosmayores/estadisticas/index.htm

Furlong M. (2007) El nuevo mercado de la tercera edad. Editorial Financial Times Prees.

Harvard Bussines Press (2009) *Crear un plan de negocios*. Harvard Bussines School Publishing. Boston, USA. [En línea] disponible: https://books.google.com.mx/books?id=9mPXaNYEDjsC&printsec=frontcover&dq=planes+de+negocio&hl=es-419&sa=X&ved=0CCwQ6AEwA2oVChMI85TKl7mvyAIVS5qACh3_WQDE#v=onepage&q=planes%20de%20negocio&f=false [Accesado 06 Octubre 2015]

Hernández A. (2014) Tercera edad genera nuevos negocios y servicios. www.elfinanciero.com.mx [en línea] disponible: http://www.elfinanciero.com.mx/economia/tercera-edad-genera-nuevos-negocios-y-servicios.html [Accesado 07 Octubre 2015]

INEGI (2015) Para el 2050, más de la cuarta parte de la población en México será vieja. [En línea] disponible: http://enes.unam.mx/?lang=es_MX&cat=sociedad&pl=para-el-2050-mas-de-la-cuarta-parte-de-la-poblacion-en-mexico-sera-vieja [Accesado 07 Octubre 2015]

Ruíz L. (2012) 10 oportunidades en el grey market. www.soyentrepreneur.com [en línea] disponible: http://www.soyentrepreneur.com/23750-10-oportunidades-en-el-grey-market.html [Accesado 07 Octubre 2015]

(2013) Pymes de México, sin planeación de negocios. www.eleconomista.com [en línea] disponible: http://eleconomista.com.mx/industrias/2013/01/25/pymes-mexico-sin-planeacion-negocios

(2015) [en línea] disponible: http://www.100negocios.com/ [Accesado 07 Octubre 2015]

Osterwalder A. Pigneur Y. (2013) *Tu modelo de negocio*. Deusto. México. Pág. 21.

USO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA ATITUDE EMPREENDEDORA: DESENVOLVENDO COMPETÊNCIAS PARA UMA CULTURA ORGANIZACIONAL INOVADORA E COMPETITIVA

Darline Maria Santos Bulhões

(Aluna do Mestrado em Gestão do Desenvolvimento Local Sustentável, Universidade de Pernambuco, Brasil. E-mail: darlinesantos@yahoo.com.br)

Emanuel Ferreira Leite

(Docente do Mestrado em Gestão do Desenvolvimento Local Sustentável, Universidade de Pernambuco, Brasil. E-mail: emanueleite@hotmail.com)

RESUMO

Neste momento de ruptura e transformações, o contexto do trabalho passa por mudanças: o empreendedorismo surge como uma opção de vida. Agora, os indivíduos estão deixando seus empregos e iniciando seu próprio negócio, criando bens diferenciados para atender as oportunidades identificadas. Diante disso, novos empreendimentos surgem diariamente, acirrando a competitividade empresarial. Para perpetuar o seu negócio, o empreendedor precisa se destacar em relação à concorrência e isso acontece por meio da inovação. A inovação não significa apenas criar algo inédito. Ela também precisa estar enraizada nas formas de pensar e agir das pessoas, isto é, em seus comportamentos, sendo fator imprescindível para a sobrevivência de um negócio. Dessa forma, compete ao empreendedor desenvolver competências que ajudem a fomentar um ambiente organizacional propício para o desenvolvimento da inovação. Posto isso, o objetivo deste estudo é o de mostrar que o empreendedor precisa ser emocionalmente inteligente para que as suas atitudes e comportamentos sejam corretamente percebidos, assimilados e seguidos pelos membros de

sua equipe, transformando-se, desse modo, nos valores aceitos e compartilhados por todos. Como resultado, a empresa consegue inovar continuamente, tornando-se competitiva no mercado.

PALAVRAS-CHAVE: Inteligência emocional; Empreendedorismo; Cultura organizacional; Inovação; Competitividade.

ABSTRACT

In this moment of rupture and transformation, the work context undergoes changes: entrepreneurship emerges as a lifestyle choice. Now, individuals are leaving their jobs and starting their own business, creating differentiated products to meet the opportunities identified. Therefore, new developments arise daily, intensifying business competitiveness. To perpetuate his business, the entrepreneur needs to stand out from the competition and this happens through innovation. Innovation does not just mean creating something new. It also needs to be rooted in the ways of thinking and acting of people that is, in their behavior, being an essential factor for the survival of a business. Thus, it is for the entrepreneur to develop skills that help foster an organizational environment conducive to the development of innovation. That said, the aim of this study is to show that the entrepreneur needs to be emotionally intelligent so that their attitudes and behaviors are perceived correctly assimilated and followed by members of his team, becoming thus the accepted values and shared for all. As a result, the company can innovate continuously, becoming competitive in the market.

KEYWORDS: Emotional intelligence; Entrepreneurship; Organizational culture; Innovation; Competitiveness.

INTRODUÇÃO

No atual cenário econômico global, a globalização vem trazendo inquietações, temores e mudanças constantes no meio empresarial. Na medida em que as empresas mudam, mudam também as características requeridas para atingir a excelência. Agora, um novo perfil é exigido dos profissionais, independentemente de sua área de atuação. Já se passou o tempo

no qual os indivíduos estavam voltados a cumprir ordens e a executar tarefas simples e repetitivas.

Neste momento de ruptura, incertezas e transformações, o contexto do trabalho passa por mudanças: o empreendedorismo surge como uma opção de vida para muitas pessoas. As pessoas estão deixando seus empregos fixos e iniciando seu próprio negócio. Tornam-se sujeitos ativos em um processo no qual identificam oportunidades ou carências no mercado e se utilizam de seus conhecimentos para responder a essa demanda, criando produtos e serviços diferenciados, girando, dessa maneira, a economia de suas respectivas regiões ou nações.

Embora a iniciativa empreendedora seja vista em qualquer lugar, muitos que iniciam seu próprio negócio têm encontrado dificuldades em se manter atuantes no mercado. A competitividade está acirrada. A cada dia que se passa, mais e mais empreendimentos emergem. Com vistas à sustentabilidade de seu negócio, o empreendedor precisa se diferenciar em relação aos demais, ou seja, precisa inovar de forma contínua.

A inovação não é um conceito simples. Ele não significa apenas criar uma tecnologia nova e transferi-la para o mercado, mas sim em mudar o comportamento das pessoas. A inovação é um conceito que precisa estar presente nas formas de pensar e agir das pessoas. Esse fato é imprescindível para a sobrevivência de um negócio. Cabe ao empreendedor saber cuidar de sua equipe, pois ele é o responsável por lidera-los e orienta-los para o alcance dos objetivos organizacionais. Para que essa atuação do empreendedor seja eficaz, ele precisa ser emocionalmente inteligente.

Isso implica em dizer que ele precisa ter o domínio de suas emoções e saber usá-las de forma inteligente a seu favor. Somente assim o empreendedor conseguirá fomentar, em sua corporação, um ambiente no qual as pessoas estarão preparadas para inovar.

METODOLOGIA

Este artigo foi construído por meio de pesquisa bibliográfica qualitativa utilizando artigos, livros, periódicos e internet. O objetivo desta pesquisa é fazer do pesquisador "um profundo conhecedor de um determinado assunto" (Lopes, 2006, p. 212) que, ao analisá-lo sob novo enfoque, permitirá chegar a novas conclusões, a partir do uso de informações provenientes de material gráfico ou informatizado existente.

EMPREENDEDORISMO, INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE

O mercado está em contínua transformação. Esse aspecto vem contribuindo cada vez mais para o surgimento de novos negócios, a partir de novas tecnologias que brotam constantemente e passam a ditar as regras da vida em sociedade. Essas tecnologias têm afetado as economias em um nível global, provocando dessa forma um aumento da concorrência entre as corporações e a busca incessante destas pela permanência no mercado.

Acerca deste assunto, o estudo de Schumpeter ilustra a importância da tecnologia para a economia das nações. Na sua visão, quando novas tecnologias são unidas a novos processos de produção, elas geram combinações inéditas que mudam a estrutura dos atuais processos produtivos – nas indústrias – afetando e transformando, assim, a economia do país. A isso ele chamou de "destruição criadora" (Schumpeter, 1984).

A destruição criadora é um processo realizado pelo empreendedor. Isso porque ele é o responsável por "destruir" a ordem econômica existente ao introduzir, no mercado, novos produtos e serviços, ao criar novos empreendimentos, ao abrir novos mercados e até mesmo ao explorar novas matérias-primas (Camargo, Cunha, & Bulgacov, 2008). Assim, os velhos meios de produção e as velhas estruturas organizacionais se tornam obsoletas, sendo substituídas por novas formas.

Novas oportunidades estão sendo criadas, intensificando a competitividade empresarial. Nestes tempos globalizados, muitos indivíduos estão abdicando de seus postos de trabalhos para iniciar seu próprio negócio, movidos diretamente pela identificação dessas oportunidades no mercado. Emerge, dessa maneira, um novo tipo de sujeito, o empreendedor.

Munido de criatividade e iniciativa, ele está disposto a correr riscos e a investir tempo e recursos em uma ideia que terá como objetivo o de suprir uma demanda latente ou existente.

Na visão de Dornelas (2008), os empreendedores estão eliminando barreiras comerciais e culturais, encurtando distâncias, criando novos postos de trabalho e gerando riqueza para a nação, a partir do momento no qual transformam ideias em produtos ou serviços inovadores. Diante disso, percebe-se que estes indivíduos possuem um papel fundamental para a economia das nações, sendo entes criadores de riqueza.

Leite (2015) ratifica o papel do empreendedor como criador de riquezas ao inferir que ele é um fazedor de mercados, pois inventa e inova ao produzir novas tecnologias que vão atender às necessidades das pessoas. Neste sentido, ele investe em ideias inovadoras (advindas de seu conhecimento) e as transforma em produtos ou serviços de sucesso que serão postos à venda girando, assim, a economia do país.

Para Schumpeter (1952), economista clássico e um dos primeiros a estudar a temática do empreendedorismo, o empreendedor é o indivíduo que tem a função de revolucionar o padrão de produção por meio da exploração de uma invenção ou de um método tecnológico, nunca antes usado, para produzir um novo bem ou um bem antigo de maneira nova, propiciando uma nova forma de comercialização e afetando assim as estruturas de um setor.

Por sua vez, Filion (1999) traz um conceito simplista, focando na importância da visão de futuro, ao afirmar que o empreendedor "é uma pessoa que imagina, desenvolve e realiza visões" (p. 17). Corroborando com esta linha de raciocínio e até ampliando-a, Leite (2012), infere que ser um empreendedor significa "ter capacidade de iniciativa, imaginação fértil para conceber ideias, flexibilidade para adaptá-las, criatividade para transformá-las em oportunidade de negócio, motivação para pensar conceitualmente para perceber a mudança como oportunidade" (p. 7).

Diante disso, verifica-se que o empreendedor é o sujeito que, munido de criatividade, iniciativa e imaginação, trabalha para renovar as coisas, para trazer a ruptura do atual sistema de produção e modificá-lo, por meio da criação e venda de produtos inovadores.

Inovar, na atualidade, tornou-se questão essencial para o crescimento e a sobrevivências das organizações (Bessant & Tidd, 2009). Ao se falar em inovação, uma distinção precisa ser feita. A inovação não pode ser confundida com a criatividade humana (Bes & Kotler, 2011). É a criatividade que dá origem às ideias, de fato, mas não é dela em si que resulta um produto ou serviço diferenciado. Estes são oriundos da inovação.

Sobre isso, Drucker (1985, p. 34), argumenta que a inovação deve "criar novos e diferentes valores e novas e diferentes satisfações, para converter um material em um recurso ou combinar os recursos existentes em uma configuração nova e mais produtiva". Para ele, os materiais estão disponíveis na natureza, ao acesso de todos, mas só se tornam realmente recursos quando um uso lhes é encontrado e valores econômicos são-lhes atribuídos, sendo justamente a inovação a responsável por isso.

Simantob e Lippi (2003) definem inovação como uma iniciativa que emerge como uma novidade tanto para a empresa quanto para o mercado e que, ao ser aplicada nas atividades organizacionais, gera resultados econômicos para a organização. Assim, de forma sucinta, inovar significa aplicar uma ideia em algo específico, com o objetivo de ser explorado comercialmente.

Para Bes e Kotler (2011) existem dois tipos de inovação: a radical e a gradual. A primeira consiste em levar ao mercado um bem único, sem precedentes, enquanto que a segunda permite produzir e levar ao mercado um fluxo constante de inovações menores e incrementais – que são tão necessárias quanto as inovações radicais. Entretando, independentemente do tipo de inovação usada, Bes e Kotler (2011) bem como Simantob e Lippi (2003) enfatizam um aspecto crucial acerca dela: a necessidade do desenvolvimento de uma cultura organizacional com vistas à sustentabilidade do negócio no mercado.

De fato, um negócio só pode se sustentar ao longo do tempo quando se torna competitivo. Roman, Piana, Lozano, Mello e Erdman (2012) ratificam esse raciocínio ao inferirem que uma organização só obtém vantagem competitiva quando ela inicia um processo de considerar ideias e soluções que ainda não são conhecidas, pensar em coisas novas, até então nunca vistas ou praticadas. Neste sentido, a competitividade organizacional atrela-se à capacidade da empresa em inovar, já que aquela que não fizer isso em seus

produtos ou serviços estará fadada a um baixo desempenho, sendo rapidamente ultrapassada pela concorrência.

Segundo Drucker (1981) a inovação não pode ser entendida apenas como uma mudança na tecnologia. É claro que a inovação tem seu caráter tecnológico, mas acima de tudo o autor é taxativo ao afirmar que o termo implica em uma mudança no comportamento das pessoas, sejam elas as consumidoras dos produtos ou serviços ou as produtoras. Ora, se a inovação pode ser traduzida como uma mudança comportamental, ela precisa fazer parte da natureza do indivíduo, estando enraizada tanto em sua cultura interna quanto na cultura da organização.

CULTURA ORGANIZACIONAL

Encontra-se, na literatura um vasto referencial sobre cultura organizacional, haja visto que a temática não é recente. Arruda (2006), atribui que foi a partir do avanço das Ciências Humanas que a noção de cultura apareceu, com o objetivo de responder o que diferencia os humanos entre si. Depois, a autora relata que, por meio da Sociologia, o objetivo passou a tentar compreender os processos de socialização dos indivíduos dentro do ambiente organizacional. A partir anos 1960, o termo cultura organizacional passou a ganhar popularidade, sendo amplamente estudado e solidificando-se nas duas décadas seguintes (Sales, 2011).

Para Robbins, Judge e Sobral (2010), a cultura organizacional é um fator importante e os empreendedores precisam estima-la. Isso ocorre porque ela influencia e modela as atitudes e os comportamentos dos membros (Robbins, Judge, & Sobral, 2010). Ou seja, a cultura está enraizada em todas as práticas organizacionais (Srour, 2012), daí a sua relevância.

O termo cultura organizacional possui várias definições. De acordo com Robbins (2005, p. 375), ela é "um sistema de valores compartilhados pelos membros que diferencia uma organização das demais". Já Schein (2004, p. 17) a define como:

> Um padrão de suposições básicas partilhadas que foi aprendido por um grupo para resolver os problemas de adaptação externa e integração interna que tem funcionado bem o suficiente para ser considerado válido e, portanto, de ser ensinados aos novos membros como a forma correta de perceber, pensar e sentir em relação a esses problemas.

De acordo com Wagner III e Hollenbeck (2006, p. 367), ela é "uma maneira informal e compartilhada de perceber a vida e a participação na organização, que mantém os seus membros unidos e influencia o que pensam sobre si mesmos e seu trabalho". Então, infere-se que a cultura é a responsável por definir e dar forma a uma organização, já que uma identidade organizacional é criada ao se compartilhar normas, valores e percepções, ajudando a promover um sentimento de propósito comum. Consequentemente, tudo isso é refletido nas ações comportamentais dos indivíduos participantes.

Neste caso, são os valores e as crenças exibidas pelo empreendedor (fundador da organização) que servirão de base para as todas as ações comportamentais de seus colaboradores. Assim, entender o funcionamento de uma cultura organizacional implica, primordialmente, na compreensão das atitudes do empreendedor.

USO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA ATITUDE EMPREENDEDORA: DESENVOLVENDO COMPETÊNCIAS

Na visão de Leite (2012), ser um empreendedor é ter a capacidade de estimular a criação de futuro, ou seja, é montar seu próprio negócio a partir de suas ideias e possibilitar que elas se tornem real, criando produtos ou serviços que irão satisfazes as necessidades das pessoas.

Contudo, ser um empreendedor não se restringe apenas a possuir uma ideia única. Compreende também todo um comportamento para a ação – é sair do estado de inércia e promover a mudança. Neste sentido, ele precisa estar motivado para esta ação. Assim, a ação empreendedora está vinculada à motivação do indivíduo.

Ao longo do século passado, muitos estudos e teorias surgiram acerca da motivação humana com a intenção de compreender o que efetivamente leva uma pessoa a agir. Algumas delas enfatizam que a motivação humana acontece devido a fatores externos ao indivíduo, estando presentes no ambiente que o circundam, enquanto outras teorias enfocam que a motivação é algo intrínseco, ou seja, ela ocorre no interior da pessoa.

Com a ideia de reconhecer justamente como ocorre a motivação – se ela é um processo externo ou interno ao ser humano – Bergamini realizou um estudo e ao final dele ela infere que "a motivação nasce das necessidades intrínsecas que buscam suas energias nas emoções" (Bergamini, 1986, p. 7). Para a autora, a motivação humana tem seu surgimento devido às carências internas que têm o ser humano, fazendo com que ele tome a iniciativa de agir para satisfazê-las.

Contudo, embora aconteça a satisfação das necessidades, a autora salienta que: (BERGAMINI, 1986, p. 8) "a satisfação das necessidades humanas não amortece nem acomoda o homem à vida; pelo contrário, o predispõe a um empreendimento cada vez mais ousado, rumo à busca da própria auto-realização". Com isso, constata-se que a motivação do indivíduo está embasada em uma busca constante pela autorrealização.

Para uma melhor compreensão do conceito de autorrealização e de sua relevância para o empreendedor, faz-se primordial abordar o estudo de McClelland. Este, ao estudar sobre motivação humana com o objetivo de entender como ela impacta no desenvolvimento econômico (Camargo et al, 2008), infere que o indivíduo apresenta três necessidades básicas: afiliação, poder e realização. A primeira está relacionada ao desejo de estar próximo a outras pessoas, relacionar-se com outros indivíduos, construindo assim relacionamentos interpessoais sólidos. Já a segunda, diz respeito à necessidade do ser humano em dominar ou influenciar outros, ou seja, de convencê-los de sua opinião. E, a última, está vinculada ao fato de que o indivíduo é o agente autônomo e o único responsável pelo seu próprio sucesso ou fracasso (McClelland, 1961).

De acordo com esse teórico, a motivação humana está ligada ao impulso de obter sucesso nas atividades desenvolvidas. Este sucesso está voltado mais para realização pessoal do que para o recebimento de recompensas externas. Assim, a pessoa fixa suas próprias metas de desempenho, como um estímulo, e se realiza ao atingi-las. O comportamento do empreendedor está, dessa maneira, embasado nesta necessidade de realização pessoal, pois é ela que dirige a atenção do sujeito para a ação, ou seja, a execução das tarefas para o atingimento de seus objetivos. Assim, o empreendedor é o indivíduo que, dotado de uma

elevada necessidade de realização, toma a iniciativa de criar seu próprio negócio (McClelland, 1961).

Entretanto, não se pode esquecer de que essa atuação do empreendedor está associada à intenção, isto é, à sua atitude. Sobre este assunto, Hisrich, Peters e Shepherd (2014, p.16), afirmam que "geralmente, a ação empreendedora é intencional", ou seja, é a intenção de atingir a um determinado objetivo que leva o indivíduo àquele comportamento, à ação empreendedora. Dessa forma, a atitude é essencial para o entendimento do real comportamento exibido pelo empreendedor. Ela pode ser visualizada como a maneira organizada pela qual o indivíduo age ou reage diante de pessoas ou de situações, sendo ela a responsável por predispor à ação, ao comportamento.

Deste modo, fica claro que ser empreendedor significa muito mais que possuir conhecimento e iniciativa. Este sujeito, por estar no centro de sua empresa, precisa agir de forma a fazer com que sua equipe trabalhe para alcançar os objetivos estabelecidos. Essa atuação do empreendedor não envolve apenas os esforços no sentido do alcance de objetivos. Muito ao contrário, essa ação deve enfatizar uma atitude baseada no domínio dos aspectos emocionais.

Então, o empreendedor precisa estar atento a como ele percebe a si mesmo e aos outros (Goleman, 1999), pois isso tende a afetar de forma positiva ou negativa a realização das atividades e a consecução dos objetivos organizacionais. A tarefa de um empreendedor é conseguir negócios e alcançar objetivos pessoais por meio do uso de outras pessoas. Para se tornar bem-sucedido, o empreendedor necessita possuir um bom entendimento da inteligência emocional, desenvolvendo a sua própria. Além disso, ele deve difundir isso entre todos os membros da organização para promover a inovação e a competitividade da sua empresa.

A inteligência é um assunto que vem sendo estudado por diversos pesquisadores ao longo dos séculos (Woyciekoski, & Hultz, 2009). Entretanto, o tema vem passando por evoluções. Para os autores, está-se em uma época na qual é necessário repensar o que se compreende por inteligência. Esta não pode mais ser entendida apenas como a capacidade de compreender as coisas e de se adaptar facilmente (Peixoto & Omena, 2010). Agora, a

temática precisa de uma definição mais ampliada para englobar as emoções no sentido de se entender o comportamento humano diante da vida e de outras pessoas.

A inteligência emocional (IE) constitui um campo de investigação relativamente recente que traz a proposta de estender o conceito de inteligência humana para incorporar os domínios relacionados ao mundo das emoções (Woyciekoski, & Hutz, 2009). Lopes, Brackett, Nezlek, Schütz e Salovey (2004) ressaltam a importância das emoções para a interação social ao afirmarem que elas dão suporte para a comunicação entre os indivíduos, além de conterem informações sobre os pensamentos das pessoas e as suas intenções.

Ratificando esta ideia, Woyciekoski e Hutz (2009) também enfatizam que as emoções são cruciais para a adaptação e convivência do indivíduo na sociedade. Para estes autores, foi justamente a busca pelo entendimento das emoções que suscitou o interesse de muitos estudiosos pela temática da IE.

Entretanto, o que seria a emoção? Para Woyciekoski e Hutz (2009, p. 3), ela pode ser definida como sendo:

> Uma reação psicobiológica complexa que envolveria inteligência e motivação, impulso para a ação, além de aspectos sociais e da personalidade que, acompanhados de mudanças fisiológicas, expressariam um acontecimento significante para o bem estar subjetivo do sujeito no seu encontro com o ambiente.

Em outras palavras, a emoção é uma reação do indivíduo a alguém ou a alguma coisa, ocasionando uma súbita ruptura do equilíbrio afetivo, que é normalmente acompanhado de reações fisiológicas, como choro, aceleração dos batimentos cardíacos ou tremores nas pernas (Robbins, Judge, & Sobral, 2010).

Na década de 1990, o termo “Inteligência Emocial” foi definido pela primeira vez por Salovey e Mayer (Peixoto & Omena, 2010). Entretanto, o tema ganhou popularidade quando Goleman (1995), lançou o livro intitulado “Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente”.

Neste livro, o autor enfatiza que um coeficiente de inteligência elevado e um excelente diploma podem ajudar o indivíduo no mercado de trabalho. Porém, ele destaca que o sucesso do indivíduo não está atrelado àqueles fatores, mas sim à sua inteligência emocional (IE).

O próprio Goleman conceitua inteligência emocional como sendo a compreensão que a pessoa tem do próprio sentimento, a empatia dela com os sentimentos dos outros e a regulação das emoções com o objetivo de se viver melhor. Castro (2007), expande um pouco mais o conceito, definindo-o como sendo o modo pelo qual a pessoa dirige a sua vida, relacionando-se bem com as pessoas, sejam estas fáceis ou difíceis de se lidar. Para este, a IE envolve também o modo pelo qual o sujeito resolve as situações de vida pelas quais passa, de modo a alcançar os objetivos que deseja. A inteligência emocional deve ser entendida como uma forma de se utilizar intencionalmente as emoções, em favor próprio, para produzir resultados positivos.

Na acepção de Goleman (1999), a inteligência emocional não pode ser confundida com simpatia e nem com a liberação total de sentimentos. Em sua visão, a IE implica na administração dos próprios sentimentos com o objetivo de expressá-los de forma apropriada para fazer com que as pessoas possam trabalhar juntas, visando às suas metas comuns.

Para que isso aconteça, o indivíduo precisa possuir um conjunto de competências. A competência é uma característica subjacente a uma pessoa que é casualmente relacionada com desempenho superior na realização de uma tarefa ou em determinada situação (McClelland, 1973). Nesta perspectiva, o conceito de competência é pensado como conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (isto é, conjunto de capacidades humanas) que justificam um alto desempenho, acreditando-se que os melhores desempenhos estão fundamentados na inteligência e na personalidade das pessoas (Fleury & Fleury, 2001).

Goleman (1995), divide essas competências em pessoais e sociais. As primeiras estão voltadas a como o indivíduo compreende a si mesmo, controla suas emoções e possui automotivação. Já as do segundo tipo, referem-se ao modo de entender as emoções alheias e a como se relacionar com outras pessoas. O autor chamou essas competências de os cinco domínios da inteligência emocional, que estão sintetizados abaixo (Goleman, 1995):

1. **Consciência de si mesmo:** conhecer seus próprios pontos fortes e fracos e seus referidos impactos, além de ter autoconfiança com base em suas capacidades;

2. **Administrar bem as próprias emoções:** significa ter bom controle (autocontrole) dos impulsos; ser transparente e estar apto para dominar o medo e a raiva de modo a não prejudicarem a concentração;
3. **Automotivação:** ter entusiasmo para absorver os fracassos de modo a não desistir das metas; ser otimista e adaptativo.
4. **Empatia:** perceber o que as outras pessoas sentem;
5. **Sociabilidade:** saber trabalhar em grupo; lidar com conflitos; negociar com as pessoas; motivá-las; orientá-las e liderar mudanças.

Neste sentido, o empreendedor precisa ter domínio desses cinco conjuntos de competências para se tornar emocionalmente inteligente para que suas atitudes – isto é, os seus comportamentos – sejam corretamente percebidos, disseminados e seguidos pelos membros de sua equipe, transformando-se, desse modo, nos valores aceitos e compartilhados por todos. Como resultado, a corporação consegue inovar continuamente e alcançar a competitividade no mercado.

CONCLUSÕES

As regras do mercado de trabalho estão mudando. Atualmente, o sucesso de um indivíduo não está vinculado apenas em seu conhecimento ou na sua formação acadêmica, mas principalmente como ele interage com outras pessoas dentro do ambiente organizacional. Diante disso, o uso da inteligência emocional vem se tornando um fator essencial para o sucesso de uma corporação.

Neste contexto, para fazer com que as pessoas trabalhem para alcance os objetivos estabelecidos, torna-se necessário que o empreendedor aprenda a lidar com suas próprias emoções, sabendo transmiti-la para sua equipe. Para isso, ele deve fomentar um ambiente propício para uma boa convivência e relacionamento entre as pessoas. Só assim a sua empresa se tornará inovadora e competitiva no mercado.

REFERÊNCIAS

Arruda, M. F. (2006). *Cultura organizacional e inovação: Estudo de caso em um hospital privado com características de inovação no município de São Paulo* (Dissertação de mestrado, Fundação Getúlio Vargas). Disponível em: http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/2278/134805.pdf?sequence=2

Bergamini, C. W. (1986). O que não é motivação. *Revista de Administração, 21,* (4), p.3-8.

Bes, F. T., & Kotler, P. (2011). *A bíblia da inovação*. São Paulo, SP: Leya.

Bessant, J., & Tidd, J. (2009). *Inovação e empreendedorismo*. Porto Alegre, RS: Bookman.

Camargo, D., Cunha, S. K., & Bulgacov, Y. L. M. (2008). A psicologia de McClelland e a economia de Schumpeter no campo do empreendedorismo. *Revista de Desenvolvimento Econômico,* (17), p.111-120.

Castro, M. G. B. (2007). Inteligência emocional. *Portal CMC*. Disponível em: http://www.portalcmc.com.br/aut_artint07.htm

Dornelas, J. C. A. (2008). *Empreendedorismo: Transformando idéias em negócios.* Rio de Janeiro, RJ: Campus.

Drucker, P. F. (1981). *O fator humano e desempenho*. São Paulo, SP: Pioneira.

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

Filion, L. J. (1999). Empreendedorismo: Empreendedores e proprietários-gerentes de pequenos negócios. *Revista de Administração, 34* (2), 5-28.

Fleury, M. T. L., Fleury, A. (2001). Construindo o conceito de competência. *RAC*, 183-196. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rac/v5nspe/v5nspea10.pdf

Goleman, D. (1995). *Inteligência emocional*. São Paulo: Objetiva

Goleman, D. (1999). *Trabalhando com a inteligência emocional*. São Paulo: Objetiva

Hisrich, R. D., Peters, M. P., & Shepherd, D. A. (2014). *Empreendedorismo*. Porto Alegre, RS: AMGH.

Leite, E. (2012). *O fenômeno do empreendedorismo*. São Paulo, SP: Saraiva.

Leite, E. (2015). *Empreendedorismo, inovação e incubação de empresas e startups*. Recife, PE: Bagaço.

Lopes, J. (2006). *O fazer do trabalho científico em ciências sociais aplicadas*. Recife, PE: Universitária.

Lopes, P. N., Brackett, M. A., Nezlek, J. B., Schütz, A., & Salovey, P. (2004). Emotional intelligence and social interaction. *Personality and Social Psychology Bulletin, 30,* 1018-1034.

McClelland, D. C. *The achieving society*. New York, NY: D. Van Nostrand Company, 1961.

McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than "intelligence". *American Psychologist, 28* (1), 1-14. Disponível em: https://www.therapiebreve.be/documents/mcclelland-1973.pdf

Peixoto, A. A., & Omena, M. A. M. (2010). Inteligência emocional x liderança. *Olhares Plurais,* 1 (2), 4-13. Disponível em: http://revista.seune.edu.br/index.php/op/article/view/12/pdf_2

Robbins, S. P. (2005). *Comportamento organizacional*. São Paulo, SP: Pearson Prentice Hall.

Robbins, S. P., Judge, T. A., & Sobral, F. (2011). *Comportamento organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro*. São Paulo, SP: Pearson Prentice Hall.

Roman, D. J., Piana, J., Lozano, M. A. S. P. L., Mello, N. R., & Erdmann, R. H. (2012). Fatores de competitividade organizacional. *Brazilian Business Review, 9* (1), 27-46. Disponível em https://www.researchgate.net/profile/Darlan_Roman2/publication/280554839_Fatores_de_Competitividade_Organizacional/links/55b8caa408aed621de07ae40.pdf

Sales, M. D. (2011). *Tipologia de cultura organizacional: Proposta de processo de taxionomia da cultura organizacional de uma empresa com base na orientação empreendedora dos líderes* (Dissertação de mestrado, Faculdade Campo Limpo Paulista).

Disponível em: http://www.faccamp.br/site/arq/pdf/mestrado/Documentos/producao_discente/2011/05maio/MarceloDouradoSales/dissertaCAo.pdf

Schein, E. H. (2004). *Organizational culture and leadership* (3th ed). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Schumpeter, J. A. (1952). *Can capitalism survive?* New Yoork: Harper and How.

Schumpeter, J. A. (1984). *Capitalismo, socialismo e democracia* (C. Santos, Trans). Rio de Janeiro, RJ: Zahar Editores.

Simantob, M, & Lippi, R. (2003). *Guia valor econômico de inovação nas empresas*. São Paulo, SP: Globo.

Srour, R. H. (2012). *Poder, cultura e ética nas organizações*. Rio de Janeiro, RJ: Elsevier.

Wagner III, J. A., & Hollenbeck, J. R. (2006). *Comportamento organizacional*. São Paulo, SP: Saraiva.

Woyciekosky, C., & Hutz, C. S. (2009). Inteligência emocional: Teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, *22* (1). Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722009000100002

EMPRENDEDURISMO Y PRODUCCIÓN DE QUESO EN ZACAZONAPAN

Trabajo concluido

AUTORES:
[1] M.A.R.D.T.y.T.A Rebeca Osorio González rosoriog@hotmail.com

[2] M. en A. Mónica del Valle Pérez collegeacademy@hotmail.com

[3] Dr. en E.T. Enrique Guadarrama Tavira egtavira@yahoo.com.mx

[1] Centro Universitario UAEM Temascaltepec Facultad de Turismo y Gastronomía UAEM
[1,2] Profesores Investigadores de la Universidad Autónoma del Estado de México.
[1, 2, y 3] Integrantes del Cuerpo Académico: Competitividad y sustentabilidad de las organizaciones turísticas y gastronómicas de la Facultad de Turismo y Gastronomía

RESUMEN

El aumento de la participación de la mujer en las actividades económicas, hoy en día significa un quiebre con el modelo social-familiar, que relega a las mujeres solo al trabajo doméstico aunque esta ruptura actualmente representa una aportación a la economía no solo familiar o local sino nacional.

De ahí que el emprendedurismo en el medio rural es una alternativa de organización productiva y económica, que no sustituirá a los esquemas rurales tradicionales ni modificará los usos y costumbres pero si abonará al desarrollo personal, familiar y territorial.

En este sentido la publicación tiene como objetivo analizar la conceptualización del emprendedurismo y algunos de sus componentes: emprendedor (reconocido como el individuo que identifica una oportunidad y crea una empresa para conseguirla), características y capacidad emprendedora así como el perfil particular de la mujer emprendedora; estos elementos aplicados específicamente a las mujeres productoras de queso en el municipio de Zacazonapan, Estado de México.

En el apartado metodológico se aplicaron encuestas, test y entrevista a profundidad a las queseras del municipio. Esto permitió definir el perfil de las mujeres emprendedoras y determinar la capacidad emprendedora de la mujer productora más reconocida en la región, por el volumen e innovación que ha alcanzado en la producción del queso añejo (principal producto lácteo en la región con arraigo histórico y especificidad territorial) y en los demás derivados lácteos, particularmente en la elaboración de yogurt.

Palabras clave: Emprendedurismo, perfil de la mujer emprendedora, capacidad emprendedora, queseras y Zacazonapan.

Abstract

The increased participation of women in economic activities, today means a break with the social-family model, which relegates women only domestic work but this break now represents a contribution to not only familiar local economy or but national.

Hence entrepreneurship in rural areas is an alternative productive and economic organization, which will not replace traditional rural schemes or modify the customs but if paid to personal, family and territorial development.

In this regard the publication aims to analyze the conceptualization of entrepreneurship and some of its components: entrepreneurial (recognized as the individual who identifies an opportunity and created a company to get it), features and capacity entrepreneurial as well as the particular profile of women entrepreneurs; these elements specifically applied to women producers of cheese in the town of Zacazonapan, State of Mexico.

Surveys in the methodology section, test and interview were applied to depth to queseras the municipality. This allowed to define the profile of women entrepreneurs and determine the entrepreneurial capacity of the most recognized in the region for the volume and innovation that has achieved in the production of aged cheese (main dairy products in the region with deep historical roots and territorial specificity women producers) and other dairy products, particularly in the production of yogurt.

Keywords: Entrepreneurship, profile of women entrepreneurs, entrepreneurship, cheesemaking and Zacazonapan

INTRODUCCIÓN

El emprendedurismo junto con la creación de fuentes de empleo, se han convertido en temas obligados de discusión como fenómenos mundiales, producto de la crisis laboral que se vive y que afecta particularmente a los países latinoamericanos (Cabello, s/a, p.6). Sin embargo ¿qué pasa con el emprendedurismo en el medio rural y particularmente con el emprendedurismo de la mujer en ese espacio geográfico? El incremento de la participación de la mujer en las actividades productivas, además de significar una ruptura con el paradigma social tradicional de la mujer relegada solamente a las tareas domésticas y al cuidado de la familia, ha impactado también en la economía nacional (Gómez, et al 2015, p.67). Aunque a nivel local también es palpable este impacto y se visualiza en la dinámica económica particular de nuestro municipio de estudio, ubicado en el Estado de México.

El documento cubre en un primer apartado la metodología donde se aplicó encuestas, un test y una entrevista a profundidad a las queseras del municipio de Zacazonapan, posteriormente se desarrolla el tema donde se analiza la conceptualización de emprendedurismo y se abordan sus elementos: el emprendedor, desarrollo emprendedor y al proceso emprendedor.

En un segundo apartado se describe brevemente la zona de estudio, es decir el municipio de Zacazonapan y su producción quesera, para pasar a los resultados de los instrumentos aplicados donde se visualiza algunas características que definen el perfil emprendedor de las productoras de queso, a la par se analiza las capacidades emprendedoras de una quesera que sobresale en el municipio por su producción y las particularidades de sus productos; finalmente se abordan las conclusiones donde es evidente que las queseras de Zacazonapan son personas que estimulan el progreso económico del municipio mediante la búsqueda de nuevas y mejores formas de hacer las cosas a través de su saber-hacer.

METODOLOGÍA

Se aplicaron encuestas y test a las 8 queseras que mantienen la producción de queso añejo en el municipio de Zacazonapan de forma permanente todo el año:

1. Élfega de Paz Vargas
2. Rafaela Ruiz Rebollar
3. Juana Rebollar Ruiz
4. Alicia Santana Cruz
5. Graciela Mondragón Velázquez
6. Ana María Villafaña
7. Maricela Villafaña Villafaña
8. Graciela Villafaña

Test para determinar la capacidad emprendedora

El test tuvo como objetivo, determinar la capacidad emprendedora de las queseras de Zacazonapan Estado de México. Donde los reactivos respondían; a la adaptabilidad a los cambios; intuición personal; disfrute de actividades nuevas; confianza en las posibilidades y capacidades; alternativas para solucionar problemas; mantener compromisos; autonomía en el trabajo; tomar iniciativa; ser responsable; facilidad de comunicación; compromiso para terminar los proyectos a tiempo; creatividad; optimismo; claridad en los objetivos; iniciativas; asumir riesgos; analizar y aprender de los errores; tomar notas sobre los proyectos; los problemas son retos; arriesgar recursos propios en un proyecto empresarial; escuchar a los demás; trabajar en equipo; administración de recursos económicos; capacidad de negociación; planificación; toma de riesgos; hacer frente al fracaso; sacrificar tiempo por cumplir con el trabajo; visión a futuro; motivación por cumplir con objetivos; creer en las posibilidades; tomar riesgos y profesionalismo en el trabajo.

Dicho test estuvo conformado por 40 reactivos cada uno con 4 opciones de respuesta que respondían a la siguiente ponderación: a para 5 puntos, b para 4, c para 3 y d para 2.La suma de las respuesta corresponde a cuatro diferentes esquemas que explican la capacidad emprendedora:

Más de 190 puntos: El perfil se asemeja bastante al de una empresaria. Tiene iniciativa y disciplina, es independiente. Ello no quiere decir que ya tenga asegurado el éxito pero sin duda a nivel personal tiene los rasgos necesarios para triunfar. Cuando decide hacer algo, no se detiene hasta que lo consigue.

Entre 140 a 189 puntos: Reúne bastantes características para ser una buena empresaria. No obstante aunque sus aptitudes son buenas, hay ciertos puntos que se deben perfeccionar para lograr el éxito.

Entre 91 a 139 puntos: Se debe tener precaución, tomar el tiempo necesario para recapacitar sobre el futuro de la empresa, aún la confianza, determinación y conocimientos empresariales están un poco apáticos. Lo que se debe hacer es leer, hablar con otras personas emprendedoras con éxito para aprender sus trucos, aprender de ellos/as introduciendo el propio estilo.

Menos de 90 puntos: Si realmente lo que se busca es crear una empresa propia, aún queda un camino por recorrer, aunque en el perfil hay alguno de los caracteres de persona emprendedora, en la mayoría de aspectos las dudas y la inseguridad son notorias. Se debe intentar analizar las razones de todo eso y procurar desarrollar la creatividad, la capacidad de asumir riesgos y la confianza, mientras se va desarrollando, se debe continuar trabajando para terceras personas y aprender de ellos.

El test fue tomado del proyecto iniciativa Comunitaria Equal 2007 que tenía como objetivo fomentar el espíritu emprendedor entre los colectivos que sufren una mayor discriminación laboral en una provincia de España, haciendo especial incidencia en la mujeres de esos colectivos, así como en las zonas rurales, ámbito donde las desigualdades son mayores.

Perfil de la mujer emprendedora

Para determinar el perfil de la mujer emprendedora se consideró los tópicos que Gómez *et al* (2015) considera en su publicación "Relación entre el perfil de las mujeres emprendedoras y el acceso a los microcréditos: un análisis en micro empresas de Saltillo, Coahuila" publicado en la Revista Internacional Administración y Finanzas. Este perfil contempla la posición en la empresa, nivel de estudios, estado civil, número de dependientes económicos y motivación para la creación de las empresas.

Finalmente se aplicó una entrevista a profundidad a la señora Juana Rebollar Ruiz, ya que ella es la más reconocida quesera en Zacazonapan por su nivel y calidad de producción

DESARROLLO DEL TEMA

El término emprender se remonta a la época de la antigüedad y desde hace mucho tiempo ha sido utilizado en las Ciencias Sociales. Proviene de las palabras latinas "in" y "prenderé". Luego los franceses la comenzaron a utilizar como "entrepeneur" y posteriormente los ingleses la acuñaron como "entrepreneurship" que se refiere a los comportamientos y

habilidades (competencias) que requieren los emprendedores con potencial de éxito (Cabello, s/a, p.5).

El emprendedurismo, sea en la dimensión humana, sea en los procesos de creación de organizaciones, es representativo de la dinámica de cambio de la sociedad moderna. La paradoja entre la creatividad que fluye libremente, la disciplina de convertir ideas en acción y obtener éxito es manejada apropiadamente por los emprendedores de éxito (Drucker, 2000). Ser capaz de introducir constantemente nuevos productos y servicios de mercado enseguida rinde beneficios y en muchos sectores es el diferenciador clave entre los mejores y los que han fracasado (Caunt, 2002 citado en C. Sánchez y Gonsalvez, s/a, p.5).

De ahí que la investigación sobre el tema de emprendedurismo ha seguido un progreso creciente y el análisis de las cuestiones resalta que el emprendimiento es una dinámica compleja entre la persona emprendedora, que identifica y explota las oportunidades de negocio, la organización emprendedora y el sector donde la organización está insertada. Esta dinámica traduce las diferentes perspectivas teóricas que el tema del emprendedurismo incorpora: la psicología, la economía y la sociedad. De una forma general, la psicología, por ejemplo, busca identificar las características del emprendedor frente a una persona no emprendedora. Existen diversas publicaciones sobre el comportamiento del emprendedor. Algunos llegan a conclusiones similares construyendo lo que sería los aspectos cognitivos del proceso emprendedor. En este sentido varios autores afirman que el emprendedurismo ocurre cuando se alcanzan cuatro condiciones básicas: a) motivación frente a las tareas, lo que motiva a la persona a actuar cuando es necesario, en el momento oportuno; b) el conocimiento, definido como *know - how*, acrecentando autoconfianza de la persona en tenerlo, o, caso contrario, poseerlo en el futuro; c) la tercera es la expectativa del beneficio personal, definido como beneficio económico o psíquico de una acción; y d) el apoyo del entorno, lo que sería lo que el ambiente proporciona a la persona emprendedora para la realización de sus esfuerzos y su desempeño (Samaniego, 2015).

Sin embargo no se podría comprender a profundidad el emprendedurismo sin abordar tres grandes contextualizaciones: el emprendedor, desarrollo emprendedor y al proceso

emprendedor. Sin embargo para efectos de este documento solo se abordarán el primer y último concepto.

El término emprendedor tiene su origen en la economía francesa, entre los siglos XVII y XVIII, y significa alguien que se compromete; no un empresario en el sentido de ser director, sino alguien que lleva a cabo una proyecto o actividad importante. Más específicamente, el término llegó a ser usado para identificar a los individuos que estimulan el progreso económico mediante la búsqueda de nuevas y mejores formas de hacer las cosas (Dees, 2001 citado en Martínez y Rodríguez, 2013, p.103).

Para el siglo XX, Joseph Schumpeter era el economista más asociado con el término emprendedor; describió a los empresarios como los innovadores que conducían un proceso de *creación destructiva*. En sus palabras, la función del emprendedor es reformar o revolucionar el patrón de producción. Esto es posible mediante la explotación de una innovación o mediante la apertura de una nueva fuente de suministros de materiales o una novedosa salida al mercado para el excedente productivo, o por medio de la reorganización de una empresa. Todas estas son formas de revolucionar la manera de hacer las cosas (Martínez y Rodríguez, 2013, p.104).Se considera además que identificar y seleccionar las oportunidades correctas para la creación de un nuevo negocio, entre otras cosas, es una de las habilidades más importantes que debe tener un emprendedor (C. Sánchez y Gonsalvez, s/a, p.5)

En el sentido económico la palabra emprendedor, formula e incorpora el proceso de enfrentar la incertidumbre e innovación como centro del sistema económico. La definición del término emprendedor ha ido evolucionando y se ha transformado con base en estas dos concepciones hasta hoy en día, que caracteriza a la persona en un estado de innovación permanente, altamente motivada, comprometida con una tarea, que reporta unas características de planeación y ejecución, propensa al riesgo y, a la vez, esquiva a la comprensión de sus propias dinámicas (Samaniego, 2015).

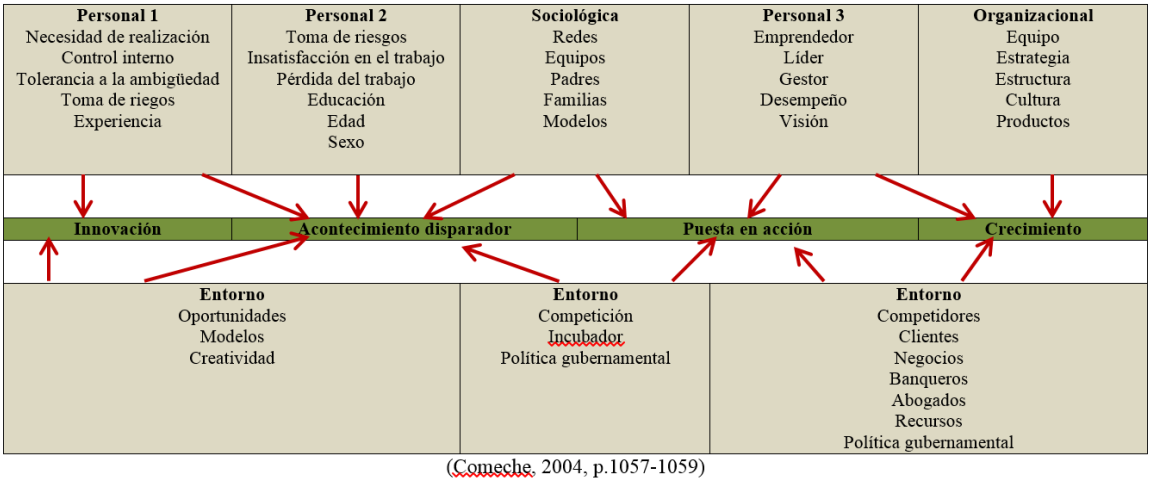
De ahí que el espíritu emprendedor es una cualidad que poseen las personas que crean oportunidades a través de diversas modalidades de organización, y está relacionado con la creatividad, la propensión de una persona en crear algo nuevo. La literatura describe los emprendedores como individuos orientados para la acción, enérgicos, tolerantes a las situaciones y adversidades, poseen elevada autoconfianza, con un fuerte control personal y necesidad alta de realización. Entre estas definiciones, la motivación es un aspecto común y puede ser verificada constantemente en el emprendedor (Samaniego, 2015).

Proceso emprendedor

El proceso emprendedor permite "identificar, desarrollar y dar vida a una visión, que puede ser una idea novedosa, una oportunidad o simplemente una mejor manera de hacer las cosas; y cuyo resultado final es la creación de una nueva empresa, formada bajo condiciones de riesgo y considerable incertidumbre" (Centro de Emprendedurismo de la Universidad de Miami en Ohio citado en Cabello, s/a, p.5).

El proceso emprendedor implica entonces todas las funciones, tareas y actividades asociadas a la percepción de oportunidades y a la creación de organizaciones para perseguirlas (Comeche, 2004, p.1057-1059).Como lo muestra el siguiente diagrama.

Modelo del proceso emprendedor



(Comeche, 2004, p.1057-1059)

Las investigaciones han demostrado que la coordinación de las acciones, la distribución y control de los recursos, son características sin las cuales el emprendimiento encontraría dificultades para consolidarse. La estructuración y organización de las actividades y de los equipos se evidencian como aspectos críticos de la viabilidad y longevidad de nuevos emprendimientos (Scott, 2000 citado en C. Sánchez y Gonsalvez, s/a, p.5).

Este proceso emprendedor estuvo presente desde el inicio y actual funcionamiento de las pequeñas empresas queseras en la zona rural de estudio. Donde la propuesta de incorporar al emprendedurismo en lo rural como una alternativa de organización productiva, no pretende sustituir a los esquemas rurales tradicionales…Dicha aclaración es pertinente ya que suele suponerse que el emprendedurismo sigue netamente la filosofía y lógica organizacional de la empresa capitalista; lo cual amenaza y pone en riesgo la reproducción de grupos sociales, así como sus usos y costumbres. (Martínez y Rodríguez, 2013, p.103).Situación que queda demostrada con nuestra investigación, ya que es evidente que aun hoy en día la organización socioeconómica en la entidad sigue fiel a sus usos y costumbre, con algunos cambios básicamente en sus productos.

Zona de estudio

Contexto municipal de Zacazonapan

Zacazonapan limita al norte con Otzoloapan, al sur con Tejupilco; al este con Temascaltepec y Valle de Bravo y, al oeste con Otzoloapan. Algunas de sus localidades son La Alcantarilla, La Cañada, el Potrero, Santa María, Tizapa y Cerro Pelón.

Imagen 1 Croquis de localización de Zacazonapan

Fuente: Osorio *et. al*, 2016

De acuerdo con INEGI (2010), la población total de Zacazonapan es de 4,051 habitantes. Presenta en la mayoría de sus comunidades un índice de marginación alto, con excepción de la cabecera municipal y la comunidad del Cerro Pelón, que poseen índices medio y bajo respectivamente. Asimismo el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) 2010 expone, que en lo que respecta a esta entidad, se tiene que el

64.26 % de la población estaba en situación de pobreza y el 15.38 % en situación de pobreza extrema.

Lo que refiere al grado promedio de escolaridad de la población de 15 y más años de escolaridad está situado en 6.7 (INEGI, 2010), es decir poco más de primaria terminada.

Zacazonapan es reconocido por su elaboración de queso enchilado, el origen de este queso no es conocido, pero se estima que su saber -hacer tiene más de 150 años de existencia. En la siguiente tabla se muestra una lista de las personas, que elaboran queso en este municipio, la mayoría son mujeres y sus esposos son los que venden el queso. De ahí que a veces los consumidores, identifiquen más al vendedor que a la quesera.

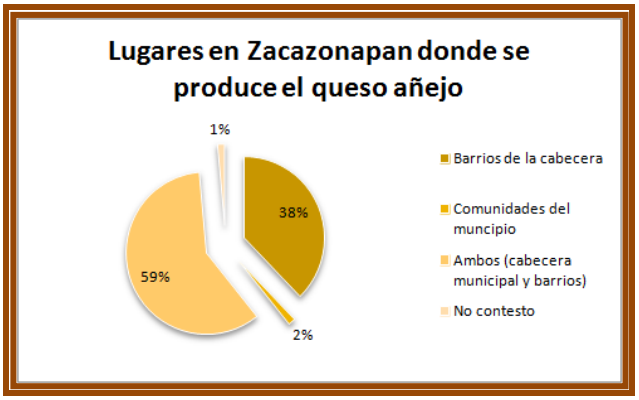
Listado de productores del queso añejo

1.	Jesús López Mejía	16.	Rafaela Ruiz	31.	Elfega de Paz
2.	Anita Cardozo	17.	Maura Villafaña	32.	Guadalupe Lujano
3.	Efrain Arroyo	18.	Agustín Arroyo	33.	María Jaramillo
4.	Juanita Rebollar	19.	Domingo Villafaña	34.	Enedino Jaramillo
5.	Catalina Cruz Mendoza	20.	José Villafaña	35.	Rodolfo Lopez Mejía
		21.	Nino Villafaña	36.	Julian Villafaña
6.	Roberto Villafaña	22.	Alicia Santana	37.	Agustina Arroyo
7.	Clemente Cruz	23.	Veda Cruz	38.	Ilda Arroyo Mejía
8.	María López	24.	Lidia Mejía	39.	Graciela Rivera Lujano
9.	Leonardo Villafaña	25.	Hilda		
10.	Bernaldino Villafaña	26.	Elodia Villafaña	40.	Estela Cardozo Mejía
11.	Anita Villafaña	27.	Silvina Cruz	41.	Obdulía López Cabrera
12.	Adela Cruz	28.	Abel Arroyo		
13.	Estela Jaramillo	29.	Margarita Vargas Jaramillo	42.	Benita López Mejí
14.	Celia Hernández				
15.	Anita Jaramillo	30.	Amelia Cabrera		

Fuente: Osorio, 2013

Los lugares donde se produce el queso añejo en Zacazonapan, se distribuyen tanto en la cabecera municipal donde existen el mayor un número de productoras así como en sus comunidades.

Gráfica de lugares donde se produce el queso añejo



También se elabora queso fresco, ambos (queso fresco y enchilado) llevan el mismo proceso de elaboración el queso fresco se consume inmediatamente después de su elaboración, y el añejo desde 20 días hasta con 3 meses o un año de maduración.

Producción quesera

Queso Añejo

Es un queso que se elabora con leche bronca de vaca, en varias localidades del municipio de Zacazonapan y en la cabecera municipal; es cubierto con una capa de chile huajillo molido, después de los dos o tres meses de elaboración. Este queso es uno de los pocos quesos mexicanos de sabor y olor fuertes, es muy común utilizarlo como complemento, adobo, realce y salazón para muchos platillos.

La elaboración de queso en el municipio se realiza en forma artesanal en pequeñas queserías que pueden ser un cuarto anexo a la vivienda, destinado exclusivamente para la producción de queso, o bien la cocina. El queso es producido durante todo el año, aunque la mayor producción es estacional, durante la época de lluvias, por la disponibilidad de grandes cantidades de pasto natural consumido por las vacas, el cual aumenta la producción de leche además de que la humedad relativa de la época permite orear y madurar el queso a temperatura ambiente en pecheras (carrizos armados a manera de tabla, la cual se cuelga al techo, usados para guardar y escurrir quesos).

Las queseras comentan Doña Juana Rebollar (2016), trabajan para sostener el hogar y los estudios de los hijos, con ayuda de sus maridos, algunos de los cuales son ganaderos. La venta del queso es su única o principal fuente de ingresos, aunque otras actividades económicas complementarías son la ganadería o el comercio principalmente.

En la producción quesera "la mano de obra es familiar en el 87.5 % de las queserías. El 62.5 % de los queseros compra la leche, mientras que el 37.5 % obtiene la leche de su ganado" (Hernández *et al.*, 2011: s/p).

Tipos de quesos

En Zacazonapan se elaboran dos tipos de queso: el queso añejo y el queso fresco, ambos llevan el mismo proceso de elaboración pero no el de maduración.

La cantidad de leche procesada diariamente en cada quesería varía en un rango de 100 a 500 litros. En la elaboración de un queso añejo de 1kg, según observaciones de Doña Juanita (2011), se utiliza aproximadamente de 13 a 14 litros de leche y en el queso freso de 400 gramos se usa 3 litros en época de lluvias y 4 litros en época de sequía

Comercialización del queso

La Señora Juana Rebollar (2016) comenta que la mayoría de queserías con ganado propio vende de 300 a 400 kg de queso añejo por año, un promedio de 350 kg y, un aproximado por día de 1 kg a 900 gramos, con un costo de $ 120.00 a $140.00 el kilo. Y para el caso particular del queso fresco se venden 80 quesos diarios con un precio $15.00 a $20.00 pesos c/u.

El queso se vende de tres formas: en los mercados locales y regionales y de forma directa a los consumidores (turistas o población local). Aunque ocasionalmente, se comercializa en concentraciones de emigrantes mexicanos que viven Estados Unidos, donde el precio puede alcanzar de 30 a 80 dólares por kg, bastante por encima del precio del mercado regional 10-13 dólares por kg.

Las piezas de queso pueden tener un peso superior a 10 kg, la venta se realiza normalmente de 1 a 2 kg, que son las presentaciones más vendidas.

La venta al consumidor final puede ser a crédito o de contado. La venta a crédito consiste en la entrega del queso a expendios, tiendas y mercados en forma semanal, realizando el pago una semana después de su entrega. Estas ventas pueden ser locales o regionales, a comunidades y municipios aledaños (Colorines, Santo Tomás de los Plátanos, Valle de Bravo, Tejupilco, Luvianos y Temascaltepec). La mayoría de los clientes son constantes, se tienen puntos de venta definidos para cada quesero, e incluso clientes fieles que prefieren y buscan el queso de determinadas queserías.

Resultados

Perfil de la mujer emprendedora

De las 8 emprendedoras encuestadas solo el 75 %(6) termino la primaria, una concluyo la preparatoria y una última no asistió a la escuela. Asimismo en este grupo de queseras el mayor porcentaje de edad se encuentra en las emprendedoras que tienen de 35 a 45 años con el 37 %, seguido del 25 % (2) con una edad que oscila de los 56-65 años y donde en el último grupo se ubica una quesera con una edad de 85 años. El 88%(7) son casada, estos resultados dan la pauta para afirmar que la mayoría de ellas cuentan con una pareja que las apoya en su negocio.

De este grupo encuestado se tienen los siguientes porcentajes en cuanto al número de hijos: 37%(3) tienen de 1 a 3 hijos, el 25%(2) de 4 a 6 hijos, el 25%(2) de 7 a 9 hijos y el 13%(1) de 10 a 12 hijos. Donde el resultado con mayor porcentaje lo presentan las familias que tienen entre 1 y 3 hijos. A la par el 50 % de estas queseras tienen dependientes económicos, que van de 2-4 personas.

En el apartado de posición en la empresa el 37% es fundadora de su empresa, y el 63% es propietaria. El 38 % de las encuestadas solo producen queso, un porcentaje igual elabora no solo queso sino requesón y crema, el 25 % restante además de los productos anteriores tiene ganado propio con el que obtienen leche para sus productos, sin embargo de este porcentaje que corresponde a dos productoras solo una de ellas produce yogurt.

En la motivación para iniciar el negocio el 25 % comenta que fue por independencia económica; 38 % para sostener económicamente a la familia; 25 % por autoestima y confianza y 12% para dar educación a los hijos.

El 38 % de las queseras llevan de 1-10 años elaborando queso, el 25 % de 11 a 20 años, y un 12 % de 21 a 30, y de 31 a 40 años así como de 61 a 70 años con este mismo porcentaje.

En cuanto a los productos nuevos elaborados aparte del queso, solo el 25 % los elabora y el 75 % restante no lo hace. Mismos porcentajes ocupa el financiamiento por empresa, ya que el 75 % fue con financiamiento propio y el 25 % con el apoyo familiar.

El último reactivo enfocado a la innovación delimita que el 75 % no realizaría cambios en sus productos si los turistas o la población regional así lo demandara, puesto que mencionan que se perdería la tradición y porque si hacen cambios el sabor que es la característica que marca la diferencia con otros quesos del mismo tipo se perdería, aunque el 25 % restante si

los haría, para vender más y porque se quiere hacer algo diferente e innovador, siempre cuidando el control de calidad.

Finalmente se concluye que el perfil de la mujer emprendedora en Zacazonapan se cimienta en las siguientes características:

- Tiene un nivel de estudios de primaria terminada
- Edad de 35-65 años
- En estado civil de casada
- Con un promedio de 1 a 3 hijos por consiguiente tiene dependientes económicos
- Propietaria de su pequeñas empresa
- Producen queso, requesón y crema
- Inician el negocio para sostener a la familia con financiamiento propio
- Llevan de uno a diez años produciendo queso
- No producen productos nuevos o innovadores aparate de los tradicionales (queso, requesón y crema)

En este sentido, se menciona que el perfil de la emprendedora en este municipio, es un perfil peculiar que obedece completamente a su contexto, ya que Zacazonapan es un municipio rural donde la mayoría de sus comunidades presentan índices de marginación altos con escasas fuentes de empleo y niveles muy bajos de escolaridad. De ahí que la situación económica y escolar del municipio sea una determinante para que las mujeres busquen en que emplearse o en su defecto iniciar su propio negocio valiéndose de las oportunidades del entorno, en este caso la producción ganadera y quesera de la región.

Test capacidad emprendedora de las queseras

Para este apartado solo una quesera completo el test de 40 reactivos y obtuvo un puntaje de 195, mismo que representa que su perfil se asemeja bastante al de una empresaria. Tiene iniciativa y disciplina, es independiente. Ello no quiere decir que ya tenga asegurado el éxito pero sin duda a nivel personal tiene los rasgos necesarios para triunfar. Cuando decide hacer algo, no se detiene hasta que lo consigue.

En este sentido dicha quesera responde a nombre de Juana Rebollar Ruiz con preparatoria terminada, cinco hijos y 50 años de edad, esta emprendedora se vale del apoyo de su esposo

tanto para hacer crecer el negocio como para implementar cambios e introducir nuevos productos en su empresa. El esposo no solo la apoya en el negocio familiar sino además se encarga de abastecer la leche necesaria para el negocio y ser el proveedor local de algunas queseras, ya que cuenta con dos potreros y un número considerable ganado**.**

La señora Juana Rebollar desde hace 4 años además de los productos tradicionales como el queso añejo, la leche, crema y requesón elabora también yogurt con los frutos de la temporada. A la par también comenta que está interesada en ofrecer recorridos turísticos a sus potreros y a queserías, ello en el tenor de que recientemente Zacazonapan está cobrando importancia turística en la región con la tendencia de turismo rural.

Además es importante comentar que esta quesera es la única en la cabecera municipal que cuenta con un equipamiento tecnológico que le facilita la producción del queso añejo y mejora su calidad.

Descremadora, pecheras de acero inoxidable, refrigerador y molino industrial

En trabajo de campo de los alumnos de la Licenciatura en Turismo (Jersain Rodríguez Sarabia, Diana Laura Osorio González, Dalinda Pérez, Eduardo Dionicio López, Josué Viviano Jaimes Rojas, Uriel Martin Cruz e Imelda Legorreta Santos) Centro Universitario UAEM Temascaltepec, 2016

En trabajo de campo, 2011.

CONCLUSIONES

Las queseras de Zacazonapan son personas que estimulan el progreso económico del municipio mediante la búsqueda de nuevas y mejores formas de hacer las cosas a través de su saber-hacer.

Como menciona Joseph Schumpeter la función del emprendedor es reformar o revolucionar el patrón de producción, ello es palpable mediante la explotación de una innovación o través de la apertura de una nueva fuente de suministros de materiales o una novedosa salida al mercado para el excedente productivo, o por medio de la reorganización de una empresa, en el caso particular de las queseras de Zacazonapan, la innovación para algunas se trasmitía a través de la incorporación de nuevos productos a su empresa como lo hizo la señora Juan Rebollar, que introdujo la producción del yogurt en su empresa e implementó equipo tecnológico para su producción. Las otras queseras abrieron su mercado para su excedente de producción al sector turístico.

En este sentido de acuerdo con Samaniego (2015) el emprendedurismo en las queseras de Zacazonapan se cumple de acuerdo con sus principios, ya que las queseras aprovecharon su *know – how* o su saber-hacer para iniciar un negocio pero además por autoestima y confianza. En su tercer principio se menciona el beneficio personal que para este caso fue por independencia económica y un porcentaje mayoritario del 38 % para sostener económicamente a la familia y un 12% minoritario para dar educación a los hijos. Finalmente en su cuarto principio hace alusión al apoyo del entorno, mismo que se palpa en el apoyo familiar, el mismo contexto socioeconómico del municipio, su alta producción ganadera así como el reconocimiento del municipio en la producción del queso y la reciente actividad turística.

Donde el perfil de la mujer emprendedora productora de queso, se resume en ser propietaria de su empresa, con primaria terminada, edad de 35 a 65 años, casada con un promedio de 3 hijos y dependientes económicos. Elabora los productos tradicionales del municipio en cuestión láctea, queso, requesón y crema. Lleva 10 años en este negocio, mismo que inicio para sostener a la familiar.

En el rubro de capacidad emprendedora la señora Juana Rebollar, cuenta con las capacidades que se requieren para ser una mujer emprendedora y sobresaliente en su ramo. Asume riesgos, se adapta a los cambios, confía en sus capacidades, siempre busca alternativas para solucionar sus problemas, toma iniciativas, es sociable y responsable, aprende de los errores y le gusta tanto aprender como intentar cosas nuevas. Sacrifica el tiempo con su familia para terminar sus pedidos de queso y ante todo cuenta con una visión a futuro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- C. Sánchez, J. y Gonsalvez, F. s/a. Emprendedurismo, un enfoque cognitivo. Cátedra de Emprendedores, Universidad de Salamanca. [En línea]: http://www.uv.es/motiva2/Ponencias%20Motiva2009/docs/58.pdf (Consultado 10 de mayo del 2016)
- Cabello Díaz, C. R. (s/a) Emprendedurismo dentro del ámbito universitario. Escuela de Administración Núcleo Sucre Universidad de Oriente Cumaná, Venezuela [En línea]: http://nulan.mdp.edu.ar/708/1/00365.pdf (Consultado 12 de mayo del 2016).
- Comeche Martínez, J.M (2004) Una visión dinámica sobre el emprendedurismo colectivo, Capítulo 67, Universidad de Valencia, España [En línea]: http://www.uv.es/motiva/libromotiva/67Comeche.pdf (Consultado 11 de mayo del 2016).
- Gómez Gutiérrez, E. L, Armenteros Acosta M. C, Guerrero Ramos, L. y López Chavarría, S. (2015).Relación entre el perfil de las mujeres emprendedoras y el acceso a los microcréditos: un análisis en micro empresas de Saltillo, Coahuila. *Revista internacional administración y finanzas*.Vol.8 (2), 67-81.
- Martínez Rivera, S.E y Rodríguez Díaz, L.F (2013). Emprendedurismo social en México: hacia un modelo de innovación para la inserción social y laboral en el ámbito

rural. *Estudios agrarios*. [En Línea]: http://www.pa.gob.mx/publica/rev_53-54/analisis/emprendedurismo.pdf (consultado 20 de mayo del 2016).

- Osorio González, R. (2013) Patrimonialización del queso añejo y turismo rural en Zacazonapan. Tesis de Maestría UAEM.
- Osorio González, R., Del Carmen Serrano Barquín, R. y Echeverría, Oswaldo. 2016. Metodología para diseño de ruta alimentaria en Zacazonapan, México; desde un enfoque de turismo rural. *Gran Tour*, en prensa.
- Samaniego Valle, J.P (2015). Emprendedurismo, un enfoque cognitivo. Periódico crónica, las noticias del día. [En línea]: http://cronica.com.ec/index.php/opinion/columna/columnista/item/5734-emprendedurismo-un-enfoque-cognitivo (Consultado 10 de mayo del 2016).

Entrevistas

Rebollar Ruiz, J. (2015).Quesera del municipio de Zacazonapan.

EMPREENDEDORISMO NA FOTOGRAFIA E POLÍTICAS PÚBLICA

ANDRÉ COELHO DE MEDEIROS

EMANUEL LEITE

JOÃO FERNANDO MELO

Empreendedorismo na fotografia e políticas públicas

RESUMO

O empreendedorismo tem se mostrado como uma alternativa ao emprego formal na atualidade. A evolução tecnológica proporcionou uma maior oportunidade aos empreendedores de viabilizarem seus empreendimentos pois as distâncias foram diminuídas, pequenos empreendimentos podem concorrer com grandes empresas e muitas das atividades que antes exigiam muitas pessoas para serem executadas agora são feitas por programas de computador. A fotografia, como muitas outras atividades, sofreu muita influência das mudanças tecnológicas. Com o advento das câmeras digitais o acesso a atividade foi se popularizando pois uma serie de conhecimentos técnicos deixaram de ser essenciais para execução da atividade. As redes sociais e o ambiente virtual criaram muitas oportunidades para que os fotógrafos pudessem divulgar seus trabalhos e empreendimentos a um público bem maior, criando mais oportunidade de negócios. E apesar de não ser determinante no sucesso de um empreendedor, algumas políticas públicas como o as linhas de financiamento do Funcultura e o surgimento do MEI (micro empreendedor individual) a simplificação da formalização da atividade e seus benefícios como o acesso ao crédito, incentivos fiscais e programas de treinamento gerenciais disponíveis podem contribuir para o sucesso dos empreendedores na fotografia.

PALAVRAS-CHAVE: Fotografia, Empreendedorismo, Políticas públicas, MEI, negócios

Entrepreneurship in photography and the public policies

ABSTRACT

Entrepreneurship has been shown as an alternative to formal job today. Technological developments provided greater opportunity for entrepreneurs enable their ventures because the distances were diminished, small businesses can compete with larger companies and many of the activities that previously required many people to run are now made by computer programs. The photograph, like many other activities, have suffered a lot of influence of technological change. With the advent of digital cameras access to activity has been gaining popularity as a series of technical knowledge is no longer essential for performing the activity. Social networks and the virtual environment created many opportunities for photographers could publicize their projects to a much larger audience, creating more business opportunities. And although not determinant the success of an entrepreneur, some public policies such as the financing lines of Funcultura and the emergence of MEI (micro individual entrepreneur) to simplify the formalization of the activity and its benefits such as access to credit, tax incentives and management training programs available could contribute to the success of on the photo.

INTRODUÇÃO

A era do fim dos empregos está cada vez mais presente. Muitas empresas estão terceirizando seus quadros. As regras trabalhistas estão sendo discutidas e a terceirização da atividade fim está cada vez mais sendo mencionada. E a criação de empreendimentos pode ser uma alternativa, o auto-emprego pode ajudar a vencer o desemprego. A criação de empresas em oposição ao emprego pode gerar muitos impactos não só para o empreendedor. Mas podemos verificar o impacto na sociedade pois teremos mais produtos e serviços disponíveis. Além da importância para o desenvolvimento econômico, há influência no lado social e cultural (Leite, 2012). Precisamos na sociedade de pessoas que queiram assumir riscos e tenham inquietude do empreendedor que sempre procura mudar, melhorar padrões com a inovação.

São pessoas que trabalharam em prol da qualidade de vida, da produtividade e da satisfação das necessidades da sociedade.

A fotografia no decorrer dos anos serviu a vários propósitos, tanto como expressão artística, como atividade amadora ou profissional. E a evolução da tecnologia conseguiu aproximar mais a máquina e técnicas de quem aspirava a entender e praticar essa atividade. A fotografia digital, seus recursos, e o mundo mais conectado, possibilitou a entrada de muitas pessoas nesse universo pois algumas barreiras de entrada foram eliminadas. Tanto fotógrafos amadores quanto profissionais tem à sua disposição um mundo de informações e possibilidades para ser explorado desde cursos on line, fóruns de fotografia, redes sociais, blogs, etc. Canais para divulgação de seu trabalho ou serviço, construção de um catálogo de referências fotográficas, aprendizado e marketing são possibilidades no mundo conectado. Utilizar a máquina que deixou de ser analógica e passou a ser digital ficou muito mais fácil. A fotografia se popularizou e muitas pessoas tiveram acesso a esse novo mundo e a um novo mercado de trabalho.

A possibilidade de formalizar o seu empreendimento ficou mais acessível. Surgiu a figura do Micro Empreendedor Individual, o MEI, com relações menos burocráticas, com as vantagens da formalização e com uma carga tributária vantajosa para quem está iniciando seu empreendimento. O fotógrafo iniciante tem a vantagem de formalizar sua atividade podendo atender a um mercado mais amplo pois agora tem nota fiscal. Há programas educacionais de graça que objetivam melhorar as habilidades gerenciais de quem está iniciando um novo empreendimento. Além dessa política pública há também o Funcultura que disponibiliza verba para apoio a fotografia onde podemos encontrar projetos que impactam a sociedade em várias frentes, como a social, econômica e a ecológica.

Esse estudo tem como objetivo mostrar que há caminhos que podem facilitar a concretização da implantação de um empreendimento fotográfico. Algumas políticas públicas podem facilitar os tramites iniciais dos empreendimentos e contribuir com a concretização do sonho do empreendedor e consequentemente trazer benefícios para a sociedade.

2. **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

2.1 Empreendedorismo

No decorrer dos anos surgiram várias definições para o empreendedorismo. Entre elas há algumas que abordavam a propensão em assumir riscos, outras que destacavam a habilidade de encontrar oportunidades. O empreendedor também é visto como um artista, um criador. Alguém que cria novos produtos, novos empregos, novas coisas. E nunca para. Ele não cria apenas porque quer, mas também porque sente grande necessidade de realização (Leite, 2012). Janquie Diniz (2015) vê que a realização ou concretização do sonho é mais importante para muitos empreendedores que as recompensas financeiras. Para ele, empreendedores transformam pensamentos em ação, sonhos em realidade. Essa linha de pensamento bate com o livro Capitalismo Consciente:

"Acreditar que que uma empresa existe somente para lucrar é como afirmar que todo objetivo do ser humano se limita a comer. As pessoas se alimentam para sobreviver e, então, perseguir seus verdadeiros objetivos. O mesmo vale para as empresas: lucrar é preciso, sim, e primordial, mas a empresa responsável e dona de um propósito gera lucro para viver- não vive para gerar lucro." (Mackey, 2014)

O termo empreendedor é muitas vezes utilizado para substituir empresário. Mas ele não é a mesma coisa. O empreendedor está ligado a aspectos comportamentais, a atitude e a inovação. Ele geralmente trilha seu próprio caminho e estabelece regras, muda padrões. O empresário tenta ser mais eficiente nos caminhos já trilhados. A atitude e forma de pensar dos dois são diferentes. E a criação de empresas é apenas uma forma de empreendedorismo. Há outros comportamentos que são empreendedores como, por exemplo, organizar um grupo para defender uma causa (Borges, 2014). Não é necessário ter uma empresa para ser empreendedor. Há empreendedores que são funcionários de organizações, não são necessariamente donos (Leite, 2012).

Por outro lado, ter uma empresa não te faz necessariamente um empreendedor. "Ser empreendedor está ligado a inovação no produto, nos processos ou no modelo de negócios. Se alguém abre uma lanchonete para aproveitar a crescente demanda de pessoas que estão

comendo fora e não diferenciá-la das demais, não aumentar o valor agregado para os clientes, ele não deve ser classificado como empreendedor. A Mcdonald's trabalha com um produto que já era fabricado mas procurou identificar o que gerava valor para seu cliente. Criou processos, definiu padrões, selecionou e treinou pessoal visando entregar mais valor para seus clientes. Essa podemos dizer que foi uma iniciativa empreendedora. Criou um novo mercado, um novo consumidor e um novo empreendimento" (Drucker, 1986). Ele está necessariamente ligado a algo novo. Ele rompe padrões e não para em virtude das dificuldades, geralmente com novos modelos mentais.

Na perspectiva econômica o empreendedor é visto como principal agente de mudanças. A destruição criativa, termo criado pelo economista Schumpeter, é a principal característica do sistema capitalista pois é um processo orgânico que destrói as velhas estruturas e criam novas (Leite, 2012). Novos padrões são criados e os que promovem a destruição criativa são os competidores mais perigosos para os negócios pois de uma hora para outra podem modificar as demandas do mercado. Um exemplo muito claro foi o que aconteceu com as máquinas de escrever quando os computadores chegaram. Não adiantava melhorar a antiga máquina de escrever para uma máquina de escrever elétrica, mais eficiente. Os consumidores queriam computadores. A indústria de máquinas de escrever acabou-se. Esse sim é o perigo e deve ser a fonte das preocupações dos atuais negócios. E o empreendedor com suas atitudes e comportamentos é o principal agente da destruição criativa.

2.2 Fotografia

No final do século XIX a prática fotográfica seguiu a lógica capitalista. A industrialização de equipamentos e materiais fotográficos modificou profundamente a qualidade da imagem, sua difusão e também o papel social do fotógrafo. Isso uniformizou o uso da fotografia e definiu-se novo perfil. O que antes exigia conhecimentos específicos de física e química, tornou-se procedimento corriqueiro bastando apertar um botão (COSTA, HELOUISE, 1995). O profissionalismo e a especialização aumentaram devido a concorrência. Muitos dos clientes dos fotógrafos viraram praticantes da fotografia. Nessa última década esse processo acelerou com a fotografia digital. Seguem alguns fatos (SANDERS, 2012):

- As barreiras para entrar no mercado da fotografia diminuíram;
- A tecnologia tirou da fotografia muito do seu risco e do trabalho de adivinhação;
- Fóruns online e outros recursos da internet oferecem muitas informações sobre fotografia e seus negócios;
- Alguns segmentos da fotografia são a prova de recessão, pois faça chuva ou faça sol as pessoas continuam querendo que suas fotos sejam feitas e os produtos também, precisão ser promovidos;
- A fotografia não pode ser terceirizada para outros países com facilidade.

Com todas essas facilidades a concorrência aumentou para os fotógrafos. "E por que os veteranos no mercado fotográfico ficam aborrecidos, quando entusiastas, em sua maioria mal preparados, entram no mercado. É porque muitos dos veteranos cometem um erro crítico sobre como construir seus negócios, em primeiro lugar: ele optam por competir no mercado da fotografia, ao invés do mercado de fotógrafos. Fazendo assim, eles acabam acreditando que sua capacidade principal é criar fotos" (SANDERS, 2012). A maioria das pessoas não consegue diferenciar uma boa foto de uma excelente fotografia. Será que o grande problema desses fotógrafos seria colocar o foco no local errado? O foco deveria estar no cliente e no que ele acha importante, nas suas necessidades. Mas um dos problemas é que na formação do fotógrafo praticamente toda a atenção é dada para como utilizar o equipamento da melhor forma, as técnicas e também o lado subjetivo da arte. "O processo de criação do fotógrafo engloba a aventura estética, cultural e técnica que irá originar a representação fotográfica, tornar material a imagem das coisas do mundo, torná-la, enfim um documento "(KASSOY, 2009, p. 26). No processo da criação estão presentes componentes de ordem material (técnica, ótica, luz, eletrônicos) e de ordem imaterial (mentais e culturais). Por hierarquia o segundo se sobrepõe ao primeiro no processo de criação. Pela própria natureza da atividade e formação o fotógrafo tende a raciocinar em termos de fotografia. Ele não foi treinado para ver o negócio como um todo.

2.3 Políticas Públicas

2.3.1 MEI

Para facilitar e estimular a formalização das atividades de trabalho o governo criou a julho de 2009 a categoria do micro empreendedor individual (MEI) que é fruto da Lei das Micro e Pequenas Empresas. Com menos burocracia e menor carga tributária se tornar um MEI se tornou um bom começo para muitas pessoas que tinham um empreendimento e que atuavam na informalidade. O fotografo é uma das atividades permitidas a se tornarem MEI.

O empreendimento para se enquadrar como micro empreendedor individual deve faturar até R$ 60.000,00 por ano ou R$ 5.000,00 por mês. O empreendedor não pode ser sócio de outra empresa e pode contratar até um funcionário com carteira assinada que receba o salário mínimo ou piso da categoria. O MEI será enquadrado no simples nacional, terá isenção sobre impostos federais (imposto de renda, PIS, Cofins) e pagará R$ 39,40 (5% do salário mínimo) de INSS e, no caso dos fotógrafos, como serviço, pagarão mais R$ 5,00 referente ao imposto sobre serviços. O MEI tem direito a auxilio maternidade, aposentadoria, auxílio doença, entre outros. Se um autônomo quer pagar a contribuição mínima para o INSS seria de 20% do valor do salário mínimo mas diferentemente do MEI, ele pode parar de pagar quando quiser. Já o MEI, apesar de pagar menos para o INSS, é obrigado a pagar mensalmente para não se tornar devedor.

O MEI tem maior facilidade de abrir conta-corrente nos bancos e tomar empréstimos. Apesar de nenhum banco oficial ser obrigado a emprestar para o MEI. Outra vantagem é poder emitir nota fiscal que pode representar a possibilidade de atuar no ambiente corporativo público e privado. No site do Sebrae (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas empresas) existe o Fomenta, um encontro para mostrar aos micro e pequenos negócios como vender produtos e serviços para o governo. Essa é uma oportunidade para que vários micro e pequenos empresários aprendam como vender para o governo abrindo as portas para um novo mercado.

Outro grande benefício de formalizar o negócio é o acesso a treinamento e educação para negócios. Mesmo que o candidato a empresário na fotografia tenha muito conhecimento técnico na atividade fotográfica, ele terá que lidar com assuntos novos que são ligados ao empreendimento ou até mesmo ligados a organização das finanças pessoais. Ser dono do seu próprio negócio e sair do modelo mental de recebimento de salário nos dias 15 e 30, não ter a sua disposição os benefícios oferecidos pelas empresas é uma grande mudança no modelo mental (Leite, 2012). Esse é um mundo novo mundo e para ajudar nessa capacitação o Sebrae oferece o SEI (Sebrae para o Empreendedor Individual) conjunto de soluções para capacitação do micro empreendedor individual. Esses treinamentos abordam desde vendas, planejamento, finanças, como se unir para melhorar resultados e como comprar. E são oferecidos por diversas plataformas: presencial, pela internet, cartilhas, por mensagem de texto (SMS).

O resultado de pesquisa do Perfil MEI 2013 do Sebrae mostra o impacto depois da formalização do MEI. Houve um aumento de 68% das vendas e melhora nas condições de compra para 77,9% dos pesquisados. Na pesquisa mostra que 55% dos MEI que procuraram acesso ao crédito conseguiram. O principal motivo para se formalizar para 78,5% dos entrevistados foram os benefícios da formalização. Em 2013 haviam cerca de 3 milhões de MEI mas agora em 2015 o Sebrae comemora o número de 5 milhões de empreendedores individuais. O MEI seria a porta de entrada para o empreendedorismo formal , o início de um empreendimento, o primeiro degrau de uma escada que leva ao sucesso empresarial e 84 % empreendedores em 2013 pretendiam evoluir de categoria, consideravam o MEI como primeiro estágio. De 2009 a 2013 o número de MEI's que pediram baixa ou desemquadramento foi de 122.244, destes, o maior percentual foi dos casos que ultrapassaram o limite de faturamento. Isso mostra que esse modelo está ajudando aos que pretendem seguir o seu caminho profissional com seu próprio empreendimento. Filion (2000) sugere que a educação empreendedora seja de acordo com a maturidade educacional e profissional do empreendedor. Ela deveria ser voltada para desenvolver o KnowHow, ou seja, o como fazer, para os com menor maturidade. Para os mais experientes e que possuem melhor formação, deveria, além do Know How, focar no auto-desenvolvimento. E quando observamos os programas educacionais do Sebrae podemos ver esse padrão: inicialmente,

para os novos empreendedores há programas voltados a finanças, marketing, vendas. Depois há programas mais voltados ao auto-desenvolvimento, como o Empretec por exemplo, que visa o desenvolvimento do comportamento empreendedor.

2.3.2 Sistema de incentivo a cultura - SIC-PE Fundo Pernambucano de Incentivo à Cultura- Funcultura

O Funcultura é um sistema de natureza financeira com o objetivo de estímulo e fomento da cultura de Pernambuco. O sistema objetiva:

I - Apoiar as manifestações culturais, com base na pluralidade e na diversidade de expressão;

II - Facilitar o acesso da população aos bens, espaços, atividades e serviços culturais incentivados pelo SIC;

III - Estimular o desenvolvimento cultural do Estado em todas as suas regiões, de maneira equilibrada, valorizando o planejamento e a qualidade das ações culturais;

IV - Apoiar ações de manutenção, conservação, ampliação, produção e recuperação do patrimônio cultural material e imaterial do Estado;

V - Proporcionar a capacitação e o aperfeiçoamento profissional de artistas e técnicos das diversas áreas de expressão da cultura;

VI - Promover o intercâmbio cultural com outros Estados brasileiros e outros países, neles fomentando a difusão de bens culturais pernambucanos, enfatizando a atuação dos produtores, artistas e técnicos de nosso Estado;

VII - Propiciar a infra-estrutura necessária à produção de bens e serviços nas diversas áreas culturais abrangidas por esta Lei;

VIII - Estimular o estudo, a formação e a pesquisa nas diversas áreas culturais.

Deve-se apresentar aos analistas as condições técnicas e de gestão, a fim de, deixar claro que o proponente é capaz de planejar, executar, acompanhar" finalizar os projetos com as prestações de contas.

São levados em consideração quatro critérios, com pontuações distintas, sendo elas:
Valor cultural, Qualidade Técnica, Qualificação do Produtor / Equipe e finalmente os Aspectos sociais do projeto.

Valor cultural do projeto – peso 4 – Pontuação de 0 a 10

- Contribuição para a cultura pernambucana, em conformidade com as deliberações das Conferências Estaduais de Cultura e com Portaria Nº 05, de 24/08/2009, da FUNDARPE, que orienta sobre a Política Pública de Cultura;
- Valorização, criação, manutenção ou desenvolvimento das ideias, práticas e bens materiais e imateriais pernambucanos;
- Originalidade/Singularidade;
- Sustentabilidade.

Qualidade técnica do projeto – peso 3 – Pontuação de 0 a 10

- Consistência (clareza e coerência) das ideias e informações expostas no objeto, nos objetivos gerais/específicos e na justificativa.
- Compatibilidade entre o produto cultural proposto e a metodologia apresentada à sua execução.
- Compatibilidade dos custos (adequação do produto cultural proposto às despesas apresentadas e aos preços de mercado).
- Exequibilidade (compatibilidade entre objeto, estratégia de ação, cronograma e orçamento).

Qualificação do produtor cultural e da equipe do projeto – peso 2 – Pontuação de 0 a 10

- Currículo do Proponente com documentação comprobatória de formação e experiência profissional;
- Currículo da equipe principal do projeto com documentação comprobatória de formação e experiência profissional.
- Adequação dos profissionais à elaboração/consecução dos produtos/serviços propostos.

Aspectos sociais do projeto – peso 3 – Pontuação de 0 a 10

- Priorização para contratação de mão-de-obra local;
- Propostas de ações para promover e facilitar o acesso e/ou a fruição dos cidadãos ao produto cultural proposto;
- Ações/ferramentas que promovam a acessibilidade;
- Promoção da integração do produto cultural com escolas públicas ou outros locais em que se promova a inclusão sociocultural e a formação de novas platéias.

Valores disponibilizados pelo Funcultura (Independente e Audiovisual):

2007 – 8,1 milhões

2008 – 16 Milhões

2009 – 21 Milhões

2010 / 2011 – 30 Milhões

2011 / 2012 – 33,5 Milhões

2012 / 2013 – 33,5 Milhões

2013 / 2014 – 42 Milhões (Aproximadamente)[84]

Os valores repassados pelo Funcultura independente são oriundos do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços de Pernambuco (ICMS). E os valores do Funcultura audiovisual são a junção do ICMS e Fundo Setorial do Audiovisual.

De 2003 a 2013 tiveram 38 projetos ligados a fotografia que foram aprovados no Funcultura. Dentre esses projetos houve alguns que incentivaram a prática e o aprendizado da fotografia o que pode ter gerado no mínimo como fruto um ganho econômico para os alunos que

[84] Valor descrito nos editais do Funcultura independente e Funcultura Audiovisual chegam aos R$ 42.050.000,00. O Funcultura Independente com 22 milhões e o Funcultura audiovisual com R$ 20.050.000,00 (vinte milhões e cinquenta mil reais), sendo R$ 11.500.000,00 (onze milhões e quinhentos mil reais) disponibilizados pelo FUNCULTURA e R$ 8.550.000,00 (oito milhões, quinhentos e cinquenta mil reais) disponibilizados pelo Fundo Setorial do Audiovisual, regido pelas disposições da Lei nº 11.437, de 28 de dezembro de 2006, e do Decreto nº 6.299, de 12 de dezembro de 2007, e pelo Regulamento Geral do Programa de Apoio ao Desenvolvimento da Indústria Audiovisual

participaram. Outros projetos divulgaram aspectos da cultura pernambucana para outros estados. Houve algumas exposições sobre manifestações culturais pernambucanas como por exemplo maracatus. Além de incentivar esses movimentos retratando-os, ajuda a vender o destino Pernambuco turisticamente como estado com um movimento cultural rico. Durante esse período houve exposição fotográfica itinerante sobre o rio Capibaribe e as cidades que ele passa. Isso contribui positivamente quando chama a atenção da população sobre a importância ambiental, social e econômica do rio. Houve projetos que focaram o estilo de vida da população outros que mostraram a religião. Alguns projetos apresentavam a fotografia para incluir socialmente pessoas com deficiência auditiva. Esses relatos superficiais já apontam para o impacto em várias frentes que os empreendedores da fotografia podem proporcionar, muitas vezes, dando espaço a um aspecto da vida cotidiana que não é muito coberto pelos grandes veículos de comunicação.

Ano	Projeto	Valor R$
2003	nenhum	0
2004	Maracatu Rural- Azougue -Exposição	38.182,89
2005	nenhum	0
2006	nenhum	0
2007	nenhum	0
2008	1-Destino Capibaribe- a exposição da expedição 2- É coco, é do coqueiro 3-TEA 46 anos experimentando vida, produzindo arte 4-Fonofotografia 5- Livro 300 fotografias do universo magico barroco pernambucano 6- Democratização Fotográfica 7- Brincantes da mata 8- Do pó ao barro 9- Zona da Mata: Fotografias	89.146,40 147.310,60 30.936,94 79.216,80 111.074,17 12.233,57 139.592,81 70.379,60 30.975,00
2009	1- Povo do Barro 2- Amanhã 3- .Move- incomum, cotidiano se mexendo 4- Conexões de fotografia experimental 5- Fonofotografia: mapas sonoros e fotográfico do Vale do Catimbau e conceição das Crioulas	60.901,34 68.224,00 98.380,00 72.482,00 85.816,80
2010	nenhum	

Ano	Projeto	Valor R$
2011	1-Moscouzinho 2- O Sagrado a pessoa e o Orixá 3- Serão Verde 4-Imagem experiência- oficina de fotografia para educadores 5-Fonofotografia: mapas sonoros para e fotográficos de Fernando de Noronha 6- Carnaval de rua 7- Fotolibras- Fotoescola 8- Calendários de uma década- um retrato conceptual da moda pernambucana por Renato Filho 9- Do pó ao barro 10- Renascença: rendeiras e rendeiros de Pernambuco 11- Memoria da pedra 12- Antes de ontem, ontem e hoje 13- Dando Luz- um pequeno encontro fotográfico na cidade de Olinda 14- Vivências	119.184,7 118.862,00 79.227,20 49.182,00 129.097,64 73.119,37 28.950 119.953,80 116.825,62 116. 935,75 79.950,00 99.736,00 84.806,80 79.262, 56
2012	1- Dois	109.818,60 29.914,50

3- **METODOLOGIA**

Revisão da literatura sobre empreendedorismo, fotografia e políticas públicas. Idas a órgãos do governo (Sebrae e Fundarpe) para entrevistar e entender mais sobre as políticas públicas que estão sendo divulgadas e incentivadas por esses órgãos. Descobrir quais as políticas que estão efetivamente funcionando para o empreendedorismo e a fotografia.

4- **RESULTADOS E DISCUSSÕES**

O empreendedorismo pode ser uma alternativa ao desemprego e gerar muitos benéficos para a sociedade. Não podemos ver unicamente o aspecto do auto emprego substituindo o

emprego formal mas devemos observar todo o impacto cultural na sociedade. Se o comportamento empreendedor for estimulado podemos ver surgir uma cultura mais voltada a padrões mais elevados de qualidade, iniciativa e procura por oportunidades, persistência, assumir riscos calculados. Com o aumento do empreendedorismo temos uma porta para o aumento da inovação. Todas essas características empreendedoras podem gerar resultados não só para aqueles empreendedores, donos de negócios, mas para qualquer um, mesmo que esteja em um empregado formal.

Com a criação da categoria do MEI houve um incentivo ao empreendedorismo. Mesmo que o conceito de empreendedorismo vá além de ter um empreendimento formal, a criação de políticas públicas que facilitem a formalização dos negócios, com incentivos fiscais e educação voltada ao empreendedor ajudou uma grande parcela da população que viu seu faturamento aumentar e seus negócios prosperarem. Outro aspecto é que a formação do empreendedor diminui o número de insucessos empresariais e seus impactos na vida dos envolvidos. Sabe-se que muitos dos empreendedores informais não tem formação educacional para administrar seus empreendimentos e um dos caminhos para solucionar ou pelo menos diminuir a quantidade de empresas que não tem sucesso é a educação com seus treinamentos, com a mudança comportamental, com o planejamento. A educação chama a atenção do empreendedor para alguns aspectos que antes ele não tinha observado e diminui o custo do aprendizado. O empreendedor pode aprender com a tentativa e erro que custa caro pois cada falha pode custar muito dinheiro ou, em alguns casos a vida da organização. Mas ele pode aprender com programas de treinamento para empreendedores que custarão muito menos e minimizarão a possibilidade de insucesso com suas conseqüências para a sociedade e para o indivíduo.

Os fotógrafos podem se beneficiar desse cenário. Muitos dos fotógrafos investem muito do seu tempo e dinheiro para aprender aspectos específicos da atividade de fotografar, como por exemplo, entender de composição, direção de modelos, como usar os recursos da máquina e do flash, como explorar a luz natural e artificial. Mas, como qualquer empreendedor iniciante, carece de formação para operar seu empreendimento em relação aos aspectos de marketing, finanças, administração de pessoal, estratégia, etc. Além dessa formação voltada ao como

fazer, há uma voltada a aspectos comportamentais. Esse novo empresário pode investir em desenvolver uma melhor tomada de decisão e aprender como ser um melhor empreendedor. O Sebrae tem cursos voltados às diversas fases do empreendedor, desde aquele que ainda não começou ou formalizou seu empreendimento ao mais experiente que já fez seus números crescerem. O MEI pode ser uma porta de entrada para o mundo formal para o fotógrafo que agora pode atender clientes empresariais, ter uma formação voltada a desenvolver aspectos gerenciais e comportamentais e mais acesso ao crédito.

Como uma das características comportamentais do empreendedor é busca de oportunidade e iniciativa, quanto mais os fotógrafos desenvolverem o empreendedorismo melhores serão os impactos para a sociedade. Uma das possibilidades é aproveitar as linhas de crédito oficiais para promoção da cultura como o Funcultura que tem incentivado vários projetos de empreendedores em fotografia nos últimos dez anos. Durante esse período, com o financiamento oficial, vários projetos de fotografia foram aprovados sensibilizando as comunidades locais para. Quando o ambiente está mais favorável e possui incentivos os empreendedores da fotografia podem gerar muitos impactos para a sociedade pois a imagem é muito representativa para transmitir uma ideia, chamar atenção para uma causa ou criar um conceito. Vários projetos beneficiaram Pernambuco no aspecto econômico, social, ambiental e cultural.

5- **CONCLUSÕES**

O empreendedorismo deve ser incentivado na sociedade pois ele pode trazer muitas vantagens e proporcionar muitos impactos, principalmente na fotografia. O MEI é uma alternativa interessante para introduzir o aspirante a empreendedor a um novo mundo da formalidade e tem tem conseguido bons resultados pois muitos dos novos empreendedores estão aproveitando melhor suas potencialidades, a formalização e seus benefícios contribuiu para o sucesso de muitos empreendimentos. O fotógrafo deve aproveitar as vantagens dessa nova categoria e dar seus primeiros passos no seu empreendimento. Aprender com os cursos oferecidos pelo Sebrae e se desenvolver como pessoa e empresário. O Funcultura incentivou vários projetos de fotografia que impactaram a sociedade em vários aspectos, como o ambiental, social, econômico e cultural.

6- REFERÊNCIAS

BARBOSA, G. O desafio do desenvolvimento sustentável. Rio de Janeiro, Revista Visões jan./jun 2008.

COSTA,H. A fotografia moderna no Brasil. Rio de Janeiro: Editora da UFRJ: IPHAN : FUNDARTE, 1995

KOSSOY, B. Realidades e facções na trama fotográfica - 4. ed - São Paulo: Ateliê Editorial, 2009.

BORGES, Candido. Empreendedorismo Sustentável. São Paulo: Saraiva, 2014.

DRUCKER, P. As cinco perguntas essenciais que você sempre deverá fazer sobre sua empresa - Rio de Janeiro : Elsevier, 2009.

DUHIGG. O poder do hábito: por que fazemos o que fazemos na vida e nos - Rio de Janeiro : Objetiva, 2012.

ELKINGTON,J. Sustentabilidade, canibais com garfo e faca. São Paulo: M. Books, 2012.

LAKATOS,E. M. Fundamentos da metodologia - 7. ed. - São Paulo : Atlas, 2010.

LEITE, Emanuel. O fenômeno do empreendedorismo. - São Paulo : Saraiva, 2012.

LEITE, Emanuel. Empreendedorismo, inovação e criação de empresas e Startup: Lei da inovação. Recife: Bagaço, 2015.

MACKEY, John. Capitalismo Consciente: como libertar o espírito heróico dos negócios. São Paulo: HSM Editora, 2013

GIL, A. Como elaborar projetos de pesquisa 5. Ed. - São Paulo: Atlas, 2010.

GOLEMAN Daniel.. Foco: a atenção e seu papel fundamental para o - 1. ed. - Rio de Janeiro: Objetiva, 2014

SALGADO, S. Da minha terra à Terra. São Paulo: Editora Schwarcz S.A. 2013

SANDERS, Dane. Profissão Fotógrafo: no caminho do sucesso - aproveite seus pontos fortes para desenvolver seu negócio/ Balneário Camburiú, SC: Photos, 2012.

SONTAG, S. Sobre fotografia . São Paulo: Companhia das Letras, 2004.

FILION, L. Revista de Administração de empresas. V7, N 3, p 2-7, Jul a set 2000

LA PLANEACIÓN COMO FACTOR QUE INFLUYE EN LA SOLVENCIA DE LAS MICROEMPRESAS DE COMERCIO EN EL CENTRO DE TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO EN EL 2016.

Estudio en proceso.

ADRIANA LIZETT PADILLA VARGAS

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

CORREO: adrianapadilla0488@gmail.com

MARÍA DEL CARMEN HERNÁNDEZ SILVA

DRA. EN EDUCACIÓN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

CORREO: difucultural@yahoo.com.mx

YESSICA YAEL GÓMORA MIRANDA

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

CORREO: yessica.files@gmail.com

RESUMEN

El presente documento pretende entender cuáles son los factores que afectan a las microempresas y que permiten mejorar su desempeño.

Conocemos que la microempresa es una parte muy importante en la economía de un país y que ayuda a mejorar sus recursos además de brindar trabajo a mucha parte del país que en este caso estamos investigando a las microempresas de comercio en el valle de Toluca.

En la microempresas existen muchos problemas que desde su inicio las aquejan, pero si no se sabe cómo llevarlas de una buena manera es muy probable que no prevalezcan en el mercado lo que las lleva a una falta de solvencia y poco tiempo después su inminente fracaso.

Sin embargo, a pesar de la importancia que ha alcanzado la microempresa, se conoce poco sobre su funcionamiento. ¿Quiénes son los microempresarios que forman parte de la economía informal? ¿Qué tipo de negocios operan? ¿Es posible que las microempresas informales se conviertan en pequeñas empresas solventes? A primera vista impresiona la tenacidad y el espíritu emprendedor de muchos empresarios de barrio. Pero, queda por determinarse si los negocios informales son sim- ples mecanismos de subsistencia o constituyen una vía para superarse. (Marqués, 2002).

Lo que se menciona anteriormente es muy interesante dado que no es solo un problema que afecte a las microempresas Mexicanas si no a las otros países también, lo que nos lleva darnos cuenta que el problema que tienen las microempresas en su solvencia no es nuevo y es muy grave a las vez, dado a que por esta problemática es que las microempresas tienden a cerrar o les cuesta trabajo subsistir.

Palabras Clave

Solvencia, Microempresa, fracaso.

ABSTRACT

This document aims to understand the factors affecting microenterprise and that improve their performance.

We know that microenterprise is a very important in the economy of a country and it helps to improve their resources and provide Jobs to many part of the country in this case we are investigating microenterprise in the Valley of Toluca.

In the microenterprise are a lot of trouble since its inception the afflicting, but if you do not know how to bring them a good way it is very likely that do not prevail in the market which leads to a lack of solvency and shortly after its imminent failure.

However, despite the importance that has reached the microenterprise, little is known about its operation. Who are the microentrepreneurs who are part of the informal economy? What type of business they operate? Is it possible that informal microenterprises become small solvent companies? At first sight impresses the tenacity and the enterprising spirit of many entrepreneurs in the neighborhood. But it remains to be determined whether the informal businesses are sim- ples coping mechanisms or constitute a track to be overcome (Marqués, 2002).

What is mentioned above is very interesting because it is not only a problem that affects small businesses in Mexico if not to the other countries also, which leads us to realize that the problem that you have micro-enterprises in their solvency is not new and is very serious to the time, given that because this problematic is that microenterprises tend to close or it is difficult for them to survive.

Kaywords

Solvency, microenterprise, failure.

INTRODUCCIÓN

Cuando inician su negocio muchas microempresas deben atraer clientes vendiéndoles a crédito. Esto implica dedicar esfuerzo y tiempo para lograr que los clientes paguen y trae como consecuencia que el empresario no siempre dispone del flujo de caja requerido para cumplir con sus suplidores en el tiempo estipulado. (Marqués, 2002). Todo esto afecta la solvencia de la microempresa que al presentarse este tipo de problemas se ven en la necesidad de pedir préstamos bancarios o de usureros que las obligan a pagar intereses muy altos y que en muchas de las ocasiones no pueden pagar, dado a que los conlleva a un círculo vicioso de donde no encuentran la salida y se ven en la necesidad de tener que cerrar o volver a pedir un préstamo, tal vez a algún familiar, es decir comienzan a tapar una deuda con otra, pero en esta situación lo que sucede es que se ven llenos de deudas y no administran de forma correcta su negocio y es muy probable que esta situación los lleve a cerrar.

El microempresario raras veces se asigna un sueldo por el trabajo que desempeña y tiende a subestimar sus costos y sobrestimar ingresos por ventas. (Marqués, 2002) lo que los lleva a el mismo problema de siempre, a no tener una idea fija de cómo deben de manejar su negocio y en determinado momento dejan de tener la solvencia necesaria digamos que para reinvertir y apalancar su negocio.

El empresario del barrio con posibilidades de tener éxito se distingue por su capacidad de llevar cuentas, lo cual por lo general se traduce en tener la práctica de anotar en un cuaderno los costos y las ventas.(Marqués, 2002) Esto nos menciona que el microempresario puede llegar a tener una solvencia en su negocio aceptable siempre y cuando lleve un orden en sus cuenta y se dé cuenta de cómo es que está llevando las ventas de el mismo, ya que no es lo mismo manejarse en base de ideas que tener una idea clara de que es lo que necesita su negocio, como se menciona anteriormente es mejor poner en papel lo que se necesita y como están las ventas a solo tener una idea vaga de los que está pasando, ya que a final de cuentas si esto influye en su solvencia puede mejorar o empeorar la situación.

En general, los empresarios en épocas de crisis suelen tener una sensación de dificultad para el desarrollo de los negocios, si bien depende del sector en el que actúen. (Hernández, 2012).

La mayoría de los microempresarios saben o por lo menos tienen el conocimiento que su empresa no le está dando los rendimientos que espera, lo que los lleva a tratar de resolver la situación, pero al no conocer cómo es que lo deben de hacer, cometen errores que la mayoría de las veces hacen el problema más grande.

La mayoría de los autores coinciden en que uno de los grandes problemas que tienen los microempresarios con la solvencia de su negocio es que desconocer cómo deben de realizar la planeación de la misma, es decir este factor va relacionado a otros que interviene en el desarrollo de este.

Es por eso que se debe de estudiar a fondo que es lo que sucede con la solvencia de las microempresas ya que es una consecuencia de una serie de fallas en otras áreas de la empresa o de decisiones de el sueño de la misma, ya que si las ventas son suficientes y tiene un buen negocio, no hay explicación para que no tenga una solvencia estable que ayude a el negocio a salir adelante.

Como lo menciona Marques en su estudio de la microempresa de barrio, muchas veces esta deja de ser un negocio por una falta de efectivo, aunque también comenta que es un problema el que no existan créditos suficientes para las empresas o los que existen tengan una tasa de interés muy alta que a final de cuentas acaba perjudicando a el dueño, ya que con esto no tiene forma de tener una estabilidad económica y que se desencadene otra serie de conflictos que a final de cuentas no se puedan solucionar.

Una de las opciones que tiene las empresa para poder salir adelante y mejorar su flujo de efectivo es muy simple, dado que se tiene una opción que puede no ser tan complicada para el microempresario y así solucionar su problema en el manejo del dinero que se maneja en su negocio. Ya que de esta forma podrá ejercer un control en todos los movimientos que se generen. (Medina, 2005).

Por otras parte la tecnología juega un papel muy importante en la microempresa, dado a que es este el que puede ayudar a la mejora de la misma y que se puedan incrementar sus ganancias ya que nos encontramos en un país globalizado y con mucha competencia se deben de generar la mayor cantidad de herramientas posibles para que se pueda abarcar más mercado.

La Innovación Tecnológica resulta de la primera aplicación de los conocimientos científicos y técnicos en la solución de los problemas que se plantean a los diversos sectores productivos, y que origina un cambio en los productos, en los servicios o en la propia empresa en general, introduciendo nuevos productos, procesos o servicios basados en nueva tecnología, entendiendo tecnología de una manera simple como la aplicación industrial de los descubrimientos científicos.

Toda empresa señala la Fundación COTEC para la Innovación Tecnológica, (COTEC, 2001), tiene que ser capaz de desarrollar su propio modelo de GIT, de acuerdo con sus necesidades, normalmente relacionadas con su sector o su tamaño, pero, sobre todo, con su propia estrategia y visión de futuro.

La innovación es un proceso intensivo en conocimiento de tecnología, de la organización interna, los recursos y el mercado. Un elemento esencial de las innovaciones es su aplicación exitosa en el comercio, éstas deben ser introducidas en el mercado o bien utilizadas en el proceso productivo, por lo que involucran todo un conjunto de acciones o actividades científicas, tecnológicas, organizacionales, financieras y comerciales.

En México existen diversos esfuerzos para la conformación de un sistema de innovación que involucre a las PyMES en procesos continuos y sustentables para elevar la competitividad en base a la innovación, entre los que destaca el decreto relativo al Premio Nacional de Tecnología derivado del Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000, donde señala que, para contribuir al crecimiento económico en el contexto de la globalización, es imperativo incrementar la competitividad del aparato productivo y que para ello se debe elevar su capacidad para innovar, adaptar y difundir los avances tecnológicos.

Como parte dichos esfuerzos, se pueden mencionar la creación de los siguientes fondos sectoriales: el Fondo de Garantías y el Subprograma Avance que va dirigido a empresas con tecnologías innovadoras y con capacidad de endeudamiento. El objetivo es facilitar el acceso a líneas de crédito preferentes a empresas que han desarrollado nuevos productos o nuevas líneas de negocio basadas en desarrollo científicos y/o tecnológicos, y requieren inversión directa para incrementar y eficientar sus capacidades de producción y/o para contar con

capital de trabajo suficiente, para implementar nuevos negocios de alto valor agregado, mediante el otorgamiento de garantías. (Secretaría de Economía / CONACYT, 2008).

METODOLOGÍA

EL TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de diseño es descriptivo que tendrá como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables.

El tipo de estudio se llevara a cabo de manera no experimental dado que no se manipulan variables.

El diseño es transaccional o transversal por que se recolectaran los datos en un momento único. Es el tipo de investigación que ocurre en un momento específico de un mes de recolección de datos.

De acuerdo con lo anterior se analizaran las variables en un momento específico, se llevaran a cabo durante el año 2016 en microempresas.

La población que se analizara será dueños de microempresas, ya que estos son los que conocen la problemática que se pretende estudiar.

DESARROLLO DEL TEMA

La microempresa se enfrenta a muchos cambios y debe de aprender a adaptarse a estos, poco a poco la investigación de las microempresas se vuelve más que importante necesaria, ya que según datos recabados por El Instituto Nacional de Estadística y Geografía, el instituto Nacional del Emprendedor y el Banco Nacional de Comercio Exterior, presentaron por primera vez la encuesta nacional sobre productividad y competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE 2015), en donde nos indican que 4 Millones de empresas existen en México en 2014. Donde el 97.6 son micro y concentran el 75.4% del personal ocupado. Empresas pequeñas 2.0% con 0.4% personal ocupado y el 13.5% medianas con 11.1%.

Esto es un gran indicador de la importancia que tienen la microempresas como factor económico para el país, ya que al dar empleos esto nos indica que se debe de prestar atención a las necesidades de las mismas, para que puedan tener una mejora en su solvencia y con esto beneficiar a sus colaboradores, lo que lleva a un flujo de efectivo en el País y esto puede llegar a tener un impacto en la economía general.

Las microempresas no son algo nuevo, siempre han existido, desde la antigua Roma, pero considerándolo un poco, no se les ha dado la importancia que tienen en el desarrollo económico de un País y no solo de México, también de otros.

Actualmente las microempresas han tomado mucha fuerza y son uno de los elementos más importantes de la economía ya que aporta el 75.4 % de los trabajos en México, claro que esta cifra parece muy alta y podemos llegar a pensar si hay tantas grandes empresas como es que las micro son las que generan más empleos, pues es muy simple, en cada esquina podemos ver un empresario, ya sea en una tienda, tlapalería, ferretería, carpintería, cerrajería, restaurante, etc. Todos estos son microempresarios, y cada una de estas microempresas están generando mínimo un empleo, que si vamos sumando poco a poco nos daremos cuenta que tan importante son.

De acuerdo a datos de la Condusef y de la Secretaría de Economía, (SE) 65 de cada cien empresas nuevas que se crean en un año desaparecen antes de los dos años de vida por una deficiente administración.

En un estudio publicado por el organismo sobre el comportamiento de las Pymes en México, 43% de las empresas fracasan por errores y sólo dos de cada diez empresarios están capacitados para administrar su propio negocio. (Pepe y Toño)

Debemos de sentar bases que nos ayuden a la elaboración de este tema, explicar que una microempresa no tiene más de 10 empleados y que cualquier persona puede convertirse en un microempresario, no necesitamos tener grandes estudios solo las ganas de trabajar, una idea fija y bases firmes para poder hacerlo crecer poco a poco y que cada vez pueda dar mayor utilidad.

Para los emprendedores novatos, los negocios pueden tener iguales de oportunidades de fracasar que de tener éxito. Sin embargo, las cifras son poco alentadoras: En México, 8 de cada 10 empresas fracasan antes de cumplir los 5 años, y el 90% de las Pymes no sobreviven los 10 años. (Zwilling, 7)

Uno de los mayores problemas que existe es que aunque hay muchas microempresas y cada vez se abren más, no se sabe exactamente cómo administrarlas lo que las lleva a fracasar por diferentes factores, uno de ellos es que no toman en serio su negocio y el dinero que entra lo toman como si fuera una caja chica, creando con esto que cuando la empresa llega a tener un problema no existen suficientes fondos o nada de fondos en lo absoluto. Después de esto comienzan los problemas que llevan finalmente a la muerte de la microempresas es como una bola de nieve que cada va asfixiando a la empresa poco a poco.

Las microempresas deben de tener a capacidad de generar más ingresos, poner atención en su desarrollo, según sea el giro en el que se están desenvolviendo, hay muchas opciones de microempresa ya sea de servicios, manufactura o comercio.

El Consejo Coordinador Empresarial (CCE) dio a conocer que 75% de las pequeñas empresas deja de existir durante los primeros cinco años de vida, y que muy pocas pueden dar el paso para convertirse en medianas o compañías de crecimiento acelerado, elemento que en otros países ha sido clave de progreso.

De acuerdo a las cifras difundidas por el Centro para el Desarrollo de la Competitividad Empresarial, sólo 10% de las empresas mexicanas pequeñas y medianas (pymes) llegan a los diez años de vida, mientras que 75% de los nuevos negocios fracasan antes de dos años.

- De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en México existen aproximadamente 4 millones 15 mil unidades empresariales, de las cuales 99.8% son PYMES que generan 52% del Producto Interno Bruto (PIB) y 72% del empleo en el país.

- Dependen 12 millones de personas

- 500 mil tiendas de abarrotes “No saben sacar cuentas” desconocen cuanto ingresan y cuanto gastan.

Dado estos datos es que es muy importante que las microempresas logren prosperar para que así la economía del Estado y posteriormente del País pueda ser mejor, ya que si los microempresarios logran sacar provecho a su negocio podrán hacerlo crecer y de esta manera generar más empleo y solvencia económica en los sectores.

El microempresario raras veces se asigna un sueldo por el trabajo que desempeña y tiende a subestimar sus costos y sobrestimar ingresos por ventas. (Marqués, 2002) lo que los lleva a el mismo problema de siempre, a no tener una idea fija de cómo deben de manejar su negocio y en determinado momento dejan de tener la solvencia necesaria digamos que para reinvertir y apalancar su negocio. (Andreev, 2010)

La microempresa debe de poder reconocer cuáles son sus puntos fuertes y que es lo que puede hacer mejor, o en que es mejor, y con esto poder explotar esa oportunidad que tienen, la microempresa al igual que las grandes empresas buscan un objetivo, tener clientes y aumentar sus ventas, lo que cambia es que las grandes empresas ya tienen establecidos sus procesos y tienen unas bases muy fijas lo que las ayuda a sustentarse y por eso pueden crecer cada vez más, lo que queremos lograr es que las microempresas puedan alcanzar su máximo potencial, porque a final de cuentas la microempresa lo que busca es crecer y convertirse en una pequeña, mediana empresa y poder llegar a convertirse en una grande.

Lo más importante de las microempresas es que al tener tantas oportunidades debe de cuidarse y no por ser una microempresa cerrarse a las oportunidades de crecimiento, si bien siempre será necesario que existan y siempre existirán microempresas, estas pueden crecer y eventualmente hacerse cada vez más fuertes.

Cada a año se abren muchas microempresas en todo el país y la lucha para mantenerse a flote es muy dura, la competencia cada vez es más fuerte, los clientes quieren mayor calidad y menor precio, lo que lleva a en ocasiones no poder cumplir con alguna de las dos expectativas, pero no siempre debe de ser así, las microempresas tiene una ventaja que las

grandes empresas no, y es que sus procedimientos logísticos, de manufactura, rentas, salarios y demás, son más bajos y por ende deben de poder dar precios más accesibles.

Dado todas estas circunstancias es que las microempresas es que están tomando tanta importancia y cada vez se necesita más de ellas, pero como poder confiar en una microempresa que no se sabe administrar y que probablemente va a terminar cerrando, porque sus dueños no saben qué hacer cuando esta crece un poco más de lo que habían planeado.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN:

1. *¿La solvencia económica será un factor relevante para la permanencia de las microempresas del Valle de Toluca?*
2. *¿Qué propuestas permitirán mejorar la solvencia de las microempresas del Valle de Toluca?*

OBJETIVO GENERAL

Identificar el grado de influencia que tiene la solvencia de las microempresas de comercio en el centro de Toluca, Estado de México, para su permanencia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el nivel de solvencia de las microempresas.
- Analizar las fallas de las microempresas que ocasionan la falta de solvencia.
- Identificar propuestas para la mejora de la solvencia económica de las microempresas del Valle de Toluca.

CONCLUSIONES

Ya que las microempresas son tan importantes y su buen desarrollo es fundamental, se tiene la seguridad que una herramienta como esta les será muy útil para su óptimo desarrollo.

Se sabe que actualmente en México hay un problema grande de desempleo, las personas no encuentran el trabajo que necesitan y por ende deciden poner un negocio, pero lo más real de toda esta situación es que la mayoría de estas personas no tienen muchos estudios, es decir

que sus conocimiento en la rama de administración no son muy grandes, por lo que no saben que es lo mejor que pueden hacer o como lo deben de hacer, si para una persona con estudios es difícil, pues para una que no los tenga le será más, es por esto que este trabajo es tan importante ya que podrá ayudar y aportar conocimientos necesarios para los emprendedores, no se puede explicar cómo una persona con un buen punto (ubicación del negocio) y con un buen negocio (ya sea de servicio, comercio o manufactura) fracase, y que después de que abrió cierre en menos de un año, los expertos en pymes y microempresas mencionan que los primeros 2 años fracasan la mayoría de los pequeños negocios y los siguientes 5 años fracasan los demás, pero todo esto es por una mala administración, ya sea económico, del recurso humano, esfuerzo o demás factores que se pretenden estudiar, es por eso que se pretende estudiar más afondo todos estos factores.

A pesar de que muchas de las microempresas se encuentran en crisis económica y los que ganan no es suficiente para su sustento, cada vez siguen emergiendo más, y todas llegan al mismo punto de necesidades, falta de información.

La curva de aprendizaje muchos de los microempresarios comenten errores que los pueden llevar a la quiebra o bien aprender de estos y mejorar sus procesos, pero esto solo sucede en pocas microempresas o en las que los dueños tienen un amplia experiencia previa sobre su negocio, pero lo que se busca es reducir la curva de aprendizaje, es decir ya que en México muchas de las personas que emprenden un negocio tienen conceptos básicos sobre el desempeño de las mismas orillándolos a que trabajen al día como “les lata”, algo que si bien con un golpe de suerte puede llegar a funcionar a la mayoría de estas no les es tan redituable.

Para reducir la curva de aprendizaje se deben brindar bases estratégicas de cómo mejorar la administración de su empresa se espera que estas puedan incrementar su utilidad y con esto poder crecer cada vez más, llevando con esto un alza en las contrataciones.

Si de por si la microempresa es abundante en México y da un alto porcentaje en los empleos con los problemas ya existentes, se espera que con las propuestas que se pretenden implementar estas al mejorar puedan ayudar a incrementar el empleo y el movimiento interno del dinero en el país.

Una microempresa es más que un negocio familiar, es una fuente de trabajo muy importante que ayuda a muchas personas a subsistir, la mayoría de estas son de una clase media baja o media, lo que por diferentes circunstancias las orilla a buscar una fuente de ingresos propia, dado a que las grandes empresas no están capacitadas para recibir a la cantidad de empleados que actualmente existen.

Por todo esto es que se busca, entender que es lo que más afecta a las microempresas y con eso tal vez obtener estrategias que ayuden a reducir su tan elevada tasa de mortalidad.

Referencias

Carvajal, Manuel J. 1990. La microepresa en México: problemas, necesidades y perspectivas. México: Instituto de proposiciones estratégicas.

Chiavenato, Idalberto. 2010. Innovaciones de la administración tendencia y estrategias los nuevos paradigmas. México: Mc Graw Hill.

Lira, Nidia López. 2007. Elementos de integración de la microempresas comerciales en el oriente del Estado de México en los primeros años del siglo XXI. México: Universidad Nacional Autónoma de México .

Longenecker, Justin G. 2007. Administración de pequeñas empresas: enfoque emprendedor. México.

García, J, Esteban, y Coll Serrano, V. 2003. «Competitividad y eficiencia.» Estudios de Economía Aplicada 423-450.

Alejandro Mungaray, Natanael Ramírez, José G. Aguilar, José M. Beltrán. 2007. Poder de mercado en microempresas de baja california. México: Universidad Autonoma de México.

Audretch, D. 1999. small firms and efficiency. Baltimore: University.

Banchieri, Lucia, y Clara Blasco. 2014. Autoevaluación de la gestión por parte de pequeñas empresas y microempresas: Estudio exploratorio . Catalunya: Universidad politécnica de catalunya.

Brigham E.F, Pappas J.L. 1985. Economia y Administración . México: Nueva editorial interamericana.

Dautrey, Philippe. 2009. Mircroempresas del sector formal de comercio en Cuernavaca, Morelos y contratación del capital humano. Sonora: Colegio de Sonora México.

s.f. Eficiencia en los negocios. Último acceso: 2015. ing.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=52%3Aeficiencia-en-los-negocios&catid=35%3Acontenidos&Itemid=55&lang=es.

González-Alvarado, Tania E. 2005. Problemas en la definición de microempresa. Venezuela: Universidad del Zulia Venezuela.

Hill, Charles W. L. 1998. Global business today. Washington: Mc Graw Hill.

Martín Ramírez-Urquidy, Alejandro Mungaray, Nidia Z. Guzmán Gastelum. 2009. Restricciones de liquidez en microempresas y la importancia del financiemiento informal en baja california. Sonora: El colegio de Sonora México.

Munch, Lourdes. 2005. Principios para la competitividad y la productividad. México : Trillas.

Mungaray Largarda, Alejandro. 2007. Capital humano y productividad en microempresas. México: Facultad de economía México.

Natanael Ramírez Angulo, Alejandro Mungaray Lagarda, Martín Ramírez Urquidy, Michelle Texis Flores. 2009. Economías a escala y rendimientos crecientes. Una aplicación en microempresas mexicanas. México: Centro de investigación y docencia económicas, A.C. México.

Orjuela, Fernando Neira. 2006. Elementos para el estudio de la microempresa lationoamericana . México: Centro de investigaciones sobre america latina y el caribe México.

Patricia Márquez, Henry Gómez Samper. 2002. Microempresas de barrio: ¿Negocio o subsistencia? Venezuela: Universidad de Zulia Venezuela.

s.f. Pepe y Toño. Último acceso: 2015. http://www.pepeytono.mx/novedades/2012/03/microempresas_son_base_de_la_economia_mexicana.

s.f. ProMéxico. Último acceso: 2015. http://www.promexico.gob.mx/negocios-internacionales/pymes-eslabon-fundamental-para-el-crecimiento-en-mexico.html.

s.f. Promo negocios. Último acceso: 2015. http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html.

Sallenave, Jean Paul. 2004. Gerencia y Planeación Estratégica. Norma.

Saco, Raquel. 2004. Aprender a crear una microempresa. Paidos.

Sonia BENITO HERNÁNDEZ, Manuel PLATERO JAIME. 2012. Las microempresas en tiempos de crisis: análisis de la formación, la experiencia y la innovación. España: Facultad de ciencias económicas y empresariales España.

Texis F, Michell. 2011. Aprendizaje en empresas de baja california. Baja california: Universidad Autónoma de Baja California México.

Valencia, Joaquin Rodriguez. 2002. Administración de pequeñas y medianas empresas. México: Thomson.

s.f. Visión industrial. Último acceso: 2015. http://www.visionindustrial.com.mx/industria/la-tecnica/%C2%BFque-es-la-tecnologia.html.

Zwilling, Martin. 7. «Soy entrepreneur.» 2015 de 4. Último acceso: 12 de 11 de 2015. http://www.soyentrepreneur.com/22686-10-razones-por-las-que-los-emprendedores-fracasan.html.

LA INTERDISCIPLINARIEDAD ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LA PSICOLOGÍA PARA QUE LA PERSONALIDAD DEL EMPRENDEDOR SEA UN FACTOR ALIADO Y DE COMPETITIVIDAD Y NO UN OBSTÁCULO EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL Y DE NEGOCIOS.

José Antonio Beltrán Enriquez

Teresita del Rocío Ríos Díaz.

Melesio Jorge Díaz Olvera

Resumen.

Es un ámbito altamente competido como el de los negocios, principalmente para los emprendedores que inician, una de las premisas al inicio del ciclo de vida de su empresa es que ésta sobreviva en el mercado, para lo cual el emprendedor tiene que sortear muchas dificultades mientras conoce las necesidades de los potenciales clientes y logra determinar cuál es la mejor manera de satisfacerlas.

El emprendedor no puede permitirse o darse el lujo de que su conducta y en términos generales su personalidad sea una más de las dificultades a las que ya de por si se enfrenta. Si logramos que una adecuada administración del negocio trabaje por decirlo de alguna manera conjuntamente con una personalidad saludable y equilibrada, la dinámica y el flujo de actividades de la empresa naciente podrán fluir de manera más rápida para lograr no sólo su sobrevivencia, sino también su crecimiento y desarrollo.

Palabras Clave: negocios, emprendedores, empresa, clientes.

Abstract.

It is an area highly competitive as business, mainly for entrepreneurs who start, one of the premises at the beginning of the life cycle of your company is that it will survive in the market, for which the entrepreneur has to overcome many difficulties while knows the needs of potential customers and manages to determine the best way to meet them.

The entrepreneur can not afford or afford his behavior and overall personality is just one of the difficulties that already if it faces. If we get a proper business administration work for it somehow conjunction with a healthy and balanced personality, dynamics and flow of activities of a growing business may flow faster to achieve not only their survival but also growth and development.

Keywords: business, entrepreneurs, company customers.

De acuerdo a Bertha Fernández la interdisciplinariedad está presente en el universo en todos los fenómenos de la naturaleza, que son esencialmente interdisciplinarios, y son por tanto interdisciplinarios también los problemas de la práctica social y empresarial, entendiendo al hombre como un sujeto particular de la naturaleza. La división y clasificación en materias o asignaturas con contenidos aislados, agrupados por disciplinas, sólo la establece el hombre como una vía para el estudio y análisis a profundidad de las partes constitutivas que integran esa realidad con el compromiso de integrarlas nuevamente para el análisis de los fenómenos en sí, recuperando de esta forma todos los nexos interdisciplinarios, multidisciplinarios y transdisciplinarios de los mismos. Por lo tanto, todo el estudio y discusión que se promueve en la enseñanza universitaria acerca de la interdisciplinariedad no es más que la necesidad de regresar al nivel de integración interdisciplinaria que presentan en la realidad los problemas de la práctica profesional de cualquier carrera universitaria y de la actividad humana en su carácter más general y completo, incluyendo el ámbito de los negocios.

Teófilo Rodríguez plantea que la interdisciplinariedad ha sido menos tomada en cuenta a consecuencia de dos tendencias opuestas en la sociedad, las que se han puesto de manifiesto, por una parte, por la división del trabajo y la especialización que exigió el desarrollo y el crecimiento científico para dominar los aspectos de un campo determinado de la realidad, pero que por otro lado, han conducido a la búsqueda de conexiones y relaciones para atender

a la solución de los problemas en un contexto más amplio, con una visión más integral y completa de la situación analizada.

El autor Guy Michaud resume una serie de características atendiendo a cómo se manifiesta la interdisciplinariedad entre las personas que la asumen, como una forma de vida, esencialmente una práctica colectiva con un trabajo en equipo que requiere de una activa colaboración, donde los representantes estén dispuestos a dialogar abiertamente y sean capaces de reconocer lo que les falta y lo que podrían aprender ejercitando el conocimiento integrado de ambas disciplinas, ya que es el fruto de una formación continua y de una flexibilización de las estructuras mentales.

Por tanto el trabajo conjunto de la administración con la psicología contribuye a que el emprendedor desarrolle un adecuado y funcional modelo de negocios acompañado de una dinámica mental en la que no sólo prevalezcan sus esquemas mentales aprendidos o adoptados con anterioridad, sino que más allá de estos, se generen nuevos modelos mentales para lograr la satisfacción de los grupos de interés involucrados en su negocio.

LA INTERDISCIPLINARIEDAD EN LAS CIENCIAS SOCIALES

Parte de las interrogantes epistemológicas que nos acogen este principio del siglo XXI en las Ciencias Sociales son, inicialmente, el legado de un continuo indagatorio sobre el papel de las ciencias y las humanidades en las dinámicas inmanentes de realidades sociales propias y necesarias para redimensionar las condiciones de vida actuales. De allí que se propone analizar desde la complejidad organizada, la crisis paradigmática en la que se desenvuelven ciertos modelos con intenciones totalizadoras en las ciencias sociales.

En este sentido, el trabajo se ordena desde la explicación del auge de la interdisciplinariedad y la forma de racionalidad del método hasta la conformación de comunidades científicas y el supuesto éxito predictivo y coyuntural del método cartesiano, lo cual desembocará en el repensamiento de los nudos problemáticos en las ciencias sociales y el dilema del control. Todo lo anterior conforma la perspectiva de análisis. Para ello, se abocará a reflexionar sobre cómo se edifica la interdisciplinariedad en las ciencias sociales a partir del relato maduro de una lista importante pero no extensiva de autores que han señalado una patología del saber moderno: el de la selección y rechazo de datos bajo controles simples de cuantificación y

verificación sobre la base de una presunta indiscutibilidad de la razón instrumental y de la racionalización social según el modelo medio-fin, sin que ello refiera a una crítica sobre las ciencias sociales y su desarrollo histórico, por el contrario, este tipo de divergencias entre el método, la concepción de sociedad y la cientificidad de los resultados no son nuevas, ni se sustentan en la deconstrucción por si misma del método hipotético deductivo, como tampoco se basan en argumentaciones desveladas y laxas sobre la desmitificación de tesis fundamentales para el desarrollo de las ciencias sociales como las planteadas por Marx, Bourdieu, la escuela crítica de Frankfurt entre otras; por el contario, lo que se desarrollará a continuación, es una pequeña contribución a la crítica de los modelos míticos que sustentan sus formulaciones en presupuestos estandarizados que desconocen el sentido recursivo tanto en el método como en la comprensión del objeto-sujeto de estudio en las ciencias sociales.

En este sentido, y como primer punto de análisis, la incomprensión de la condición humana, desde sus medios materiales hasta sus escenarios éticos, ha sido un argumento racionalizado y subsumido dentro de una fragmentación de saberes que distancian las posibilidades reales con las posibilidades utópicas o deseables, lo cual constituye una limitación a la creatividad y a la ilusión.

Por tanto, este rápido recorrido por la complejidad epistemológica de las ciencias sociales supone una provocación para abordar desde otro punto de vista, la racionalidad, la irracionalidad, la certeza, la incertidumbre, tal y como lo afirma Max Horkheimer al denunciar: “la razón no se puede convertir en algo transparente a sí misma, mientras que el ser humano actúe como miembro de un organismo que carece de razón”.

Para esto, es importante examinar cómo se comprende y “racionaliza” la capacidad humana para la creación de incertidumbres desde posiciones críticas, por ejemplo la desarrollada por Hugo Zemelman, quien citando a Imre Lakatos, dice que, finalmente, “el hombre ha podido progresar porque la razón se ha atrevido a pensar en contra de la razón”. Esta perspectiva es compartida por el pensamiento evolutivo de Marcos Roitman el cual señala que los humanos no “soportamos la idea de caos, desorden o catástrofe”, porque nos gusta la norma, lo ordenado, lo regulado, lo que nos cause menos problemas; ello implicaría que todo aquello

que se salga o intente salirse de esta lógica conjunta de principios ordenados, medibles y predictibles se evite en función de mantener-sostener el paradigma aceptado y vigente.

De allí que la simultaneidad de acontecimientos desde evidencias empíricas como la tasa de criminalidad, el incremento de la línea de pobreza, la deserción escolar, los altos niveles de analfabetización, la fertilización in vitro, hasta la concreción de nuevas teóricas como la ingeniería genética, la teoría de juegos, la cibernética y la teoría general de sistemas convergen en la variabilidad de los límites del modelo estructural-funcionalista de principio del siglo XX, el cual es producto del modelo racional moderno que ha encaminado el conocimiento humano hacia la visión funcionalista de última generación misma que ha disipado, por mucho tiempo, la aparente complejidad. El autor Morín en "la introducción al pensamiento complejo" nos advierte que:

La lógica de la complejidad organizada, en vez de enmarañar la vida en sociedad y de enunciar tautologías científicas, no desecha el avance científico moderno que ha dirigido el planeta los últimos cuatro siglos, sin embargo, como nueva concepción epistemológica para comprender el mundo social, sus sujetos y estructuras se basa, fundamentalmente, en la visibilización de los nudos cognitivos producto de nuestra incapacidad para definir de manera simple, para nombrar de manera clara, para poner orden en nuestras ideas.

ADMINISTRACIÓN.

El término Administración consiste en coordinar las actividades de trabajo, de manera que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas.

Método por el cual un grupo de cooperación dirige sus acciones hacia metas comunes. Este método implica técnicas mediante las cuales un grupo principal de personas (los líderes o gerentes) coordinan las actividades de otras.

Es la coordinación de todos los recursos a través del proceso de plantación, dirección y control, a fin de lograr objetivos establecidos.

Se considera que la palabra correcta para iniciar este concepto es la coordinación ya sea de recursos humanos o materiales para el correcto funcionamiento de la organización siempre de manera colaborativa y con un fin común.

La administración consiste en darle forma, de manera segura y firme a las organizaciones. La mayoría de las empresas cuentan con personas que tienen el encargo de servirle para alcanzar sus metas, llamados gerentes, administradores o líderes.

PSICOLOGIA

La psicología es la ciencia que estudia la vida psíquica, sus funciones psicológicas como la memoria, el pensamiento, las emociones, los instintos, los sueños, el lenguaje, la inteligencia y la percepción; y también características del crecimiento y desarrollo del hombre, la conducta, la motivación, la personalidad, la conciencia, el inconsciente, las relaciones, el aprendizaje, la educación, el trabajo y la cultura.

PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

Identifica los problemas y las demandas de las organizaciones con respecto al factor humano, empleando técnicas de evaluación y seguimiento con la finalidad de promover el desarrollo de las personas y su bienestar en el mundo laboral; al mismo tiempo que contribuye a mejorar la productividad y eficiencia de empresas e instituciones de diversos tipos.

La psicología organizacional es el área de la psicología que se encarga de estudiar el comportamiento del ser humano en el mundo laboral y de las organizaciones, fundamentalmente empresariales, aun incluyéndose también organizaciones no gubernamentales o asociaciones.

La psicología del trabajo y de las organizaciones, en la actualidad, un área de la psicología con metodología propia y objetivos diferenciados, proveniente de la psicología industrial y de la psicología social. El objeto de estudio es la conducta del ser humano y sus experiencias en los contextos del trabajo y la organización desde una perspectiva individual, grupal y social, y el objetivo principal de esta área de la psicología es mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores, y a partir de esta mejora optimizar el ajuste a la organización y el rendimiento en el puesto de trabajo.

HISTORIA DE LA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

Inicialmente conocida como "Psicología Industrial", los primeros antecedentes en Europa de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones se encuentran en el libro "el examen de los ingenios para las ciencias" publicado en 1575 por Juan Huarte de San Juan. Esta publicación es la primera conocida que aborda el estudio de las relaciones entre cerebro y entendimiento y la influencia de los "temperamentos" en el albedrío humano. Actualmente, se entiende a la Psicología en este contexto como el resultado de la evolución de las ciencias de la administración, a partir de los estudios de W. Taylor y H. Fayol (principios siglo XX) y del estudio científico del trabajo de distintas disciplinas. Esto demuestra el carácter interdisciplinario de la psicología del trabajo y, en consecuencia, la riqueza de funciones y tareas.

ACTUALIDAD DE LA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

En la actualidad, resulta evidente cómo la disciplina psicológica ejercida “desde el interior” de las organizaciones, se desdibuja debido a las particularidades y demandas del mundo empresarial. En este contexto, la psicología organizacional se circunscribe al campo de la gestión de los recursos humanos, el cual ha sido igualmente competencia de otras disciplinas como la ingeniería industrial, la administración de empresas, el derecho, e incluso en el nivel técnico, existe desde hace varios años la preparación en este campo en particular. El rol del psicólogo se asimila entonces al de un gestor con conocimientos y competencias multidisciplinarios. Para ahondar en las características del mundo empresarial, se señala cuatro factores asociados al papel del psicólogo organizacional:

a) Los criterios tradicionales de organización formal del trabajo, basados en una mentalidad mercantilista,

b) La división jerárquica del trabajo,

c) El énfasis en la labor del psicólogo de selección de personal en mediocres condiciones, dados los altos volúmenes de rotación de personal en las empresas y d) Finalmente, las particularidades de la población a la cual se dirige la acción del psicólogo: personas con las

capacidades para asumir los ritmos de trabajo imperantes, lo cual, en la práctica no siempre se logra.

Estos cuatro aspectos estampan una impronta de dependencia y de limitación a las intervenciones científicas y profesionales de la psicología industrial. Es así cómo, considerando los factores psicológicos subyacentes a los esquemas tradicionales de administración de personal, se observa un retroceso al enfoque taylorista. En este contexto, compete al psicólogo organizacional "idear la forma de explicitar las apreciables influencias del factor humano sobre la rentabilidad empresarial, de lo contrario, este factor seguirá ocupando planos secundarios en el orden de prioridades gerenciales". Como correlato de esta situación, son evidentes las falencias en la formación en esta área, las cuales se encuentran aunadas al estado mental caracterizado por una pérdida del sentimiento de la propia identidad.

Son rescatables los contenidos referidos a procesos psicológicos individuales y grupales: motivación, personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje, liderazgo, toma de decisiones, participación, etc., que si bien tocan aspectos de otras disciplinas, corresponden a una importante contribución de la psicología. Ciertamente la psicología organizacional se nutre de las ciencias sociales, políticas y administrativas, las cuales conforman su marco de referencia, más no su esencia. Así las cosas, la gran mayoría de psicólogos que se desempeña en empresas, estarán de acuerdo con la alienación profesional inherente a su ejercicio. Desafortunadamente, dicha alienación se está encontrando desde la formación, como se expresa claramente en varias de las preguntas que en este campo específico se formulan a los estudiantes de último año en el respectivo examen de preguntas referidas a tipos de contratación y modelos administrativos, dan cuenta de la escasez conceptual que el área organizacional posee en la formación de los psicólogos.

PERSONALIDAD

El uso más frecuente y más habitual que se realiza de esta palabra es para definir una característica que posee una persona y que la diferencia de otro individuo.

No obstante, también cabría exponer que otra de las acepciones que tiene el concepto que nos ocupa, y que está en relación con el significado anteriormente expuesto, es la que lo establece como un sustantivo que se utiliza para definir al conjunto de cualidades que poseen unos individuos.

La personalidad es una estructura de carácter psicológico que hace referencia al conjunto de rasgos distintivos de un individuo. El experto de origen estadounidense Gordon Allport ha definido a la noción de personalidad como aquella alineación dinámica de los sistemas psicofísicos que permite establecer un modo específico de actuar y de pensar. Esta organización, sostiene Allport, varía de un individuo a otro ya que depende de la clase de adaptación al entorno que establezca cada persona.

El aspecto dinámico de la personalidad permite apreciar que todos los seres humanos experimentan intercambios de modo constante con el medio que los rodea, un proceso que sólo se interrumpe con la muerte. En cuanto a las formas de pensar y de actuar, muestran que la personalidad está compuesta por una vertiente interna (pensamiento) y otra vertiente de carácter externo (simbolizado en la conducta).

De todas formas, los especialistas han establecido con los años distintos tipos de definiciones para el concepto de personalidad. Así nos encontramos con las presentaciones de tipo aditivo, que se construyen en base a la sumatoria de un conjunto de rasgos característicos; la perspectiva integradora, la cual resalta el estilo ordenado de esa adición; la definición jerárquica, que admite la integración de los elementos contemplados en la personalidad, pero estipulan la preponderancia de ciertos rasgos sobre otros; y las definiciones de ajuste al medio, que también parten de una integración de elementos, pero que consideran que la organización se realiza según el entorno donde se mueve cada persona.

Es necesario saber también que los estudios desarrollados en base a la personalidad abarcan dos cuestiones importantes: el desempeño intrapersonal (de tipo intrapsíquico, el cual no es posible observar de forma directa) y las diferencias individuales (compuesto por los rasgos que hacen que un ser humano sea diferente a otro).

El psicólogo inglés de origen alemán Hans Eysenck fue quien propuso un modelo de la personalidad que se plantea segmentado en tres dimensiones: psicoticismo, extraversión y neuroticismo.

TEORÍAS DE LA PERSONALIDAD

El estudio de la personalidad pertenece al campo de estudio de la psicología. La personalidad puede explicarse desde varios enfoques; en primer lugar, permite conocer de manera aproximada los motivos que conducen a un individuo a actuar, sentir, pensar y desenvolverse en un medio; también es posible conocer la manera en la cual un individuo puede aprender e interactuar en el entorno.

La personalidad se puede definir como la estructura dinámica que tiene un individuo, esta estructura se compone de características psicológicas, conductuales, emocionales y sociales; estas características se desarrollan a partir de la interacción de elementos ambientales y biológicos. Se han desarrollado teorías de la personalidad para describir y explicar la conducta de las personas; a través del tiempo surgieron otras tipologías sencillas, cuyo objetivo era describir las diferencias individuales dependiendo de las características observadas en las conductas.

Las explicaciones pseudocientíficas originaron diferentes corrientes de conocimiento, como el psicoanálisis de Sigmund Freud con el desarrollo del aparato psíquico, así como otros estudios de diferentes psicoanalistas; después se desarrollaron los modelos cognitivos, que surgieron a partir de las limitaciones teóricas y prácticas de la corriente conductual, así como el reduccionismo y la metodología del paradigma mecanicista.

Finalmente se desarrollaron otros modelos pertenecientes a las corrientes humanistas, por una parte, se originaron como resistencia a paradigmas anteriores del tipo mecanicista, así como por la curiosidad de explorar áreas del ser humano que antes no era posible estudiar, entre esas áreas se encuentra la personalidad; de esta manera, las teorías de Abraham Maslow, Carl Rogers y Fritz Perls complementaron el paradigma humanista. No existe una teoría única de la personalidad, sin embargo hay varias teorías que explican y comprenden al ser humano desde puntos de vista.

El tema de esta exposición es decididamente interdisciplinar. Lo es, primero, porque en él se hallan interesadas diferentes disciplinas psicológicas: la psicología social, la del ciclo vital, el estudio y los modelos de personalidad, la psicopatología. Pero lo es también porque otras ciencias y otras fuentes de conocimiento, otros discursos, concurren a perfilarlo y concretarlo: la sociología, la historia, la antropología cultural, la filosofía. El punto de vista aquí adoptado será, sin embargo, el de una psicología de la personalidad de la cual se desprende una psicopatología. En esa perspectiva la exposición se limita a poner orden en algunas ideas y evidencias que contribuyen a precisar qué se entiende por salud mental y por personalidad psicológicamente sana, madura.

El propósito de la exposición, por otra parte, no es tan sólo teórico, de esbozo de un análisis y un modelo. Lo es también de índole práctica. Trata de conducir a una antigua exhortación moral, la de “cuida de ti mismo”, que entre otras exhortaciones clásicas alternativas (como la de “sé tú mismo” o la de “llega a ser el que se eres”), está mejor fundada en lo que conocemos sobre el desarrollo acertado de la personalidad. Va a tratarse, pues, del examen de algunos conceptos básicos acerca del trastorno y la salud mental, y, luego, en aplicación práctica, de la invitación al cuidado de uno mismo y del papel que este cuidado –y la autorregulación comportamental- desempeña en un proceso de intervención psicológica.

MODELOS DE PERSONALIDAD

La psicología de la personalidad constituye una disciplina básica desde la que se ramifica la psicopatología. Da que pensar la circunstancia de que, en sus dos tratados sobre la personalidad, Allport (1937/1974, 1963/1964) dedicara sendos capítulos, y no breves, a dibujar el perfil de una personalidad madura. En esos capítulos, Allport describe la madurez personal por características como la ampliación del "yo", su relación afectuosa con los demás, la seguridad emocional, una percepción conforme a la realidad, aptitudes ante las tareas, conocimiento de sí y visión unificadora de la vida humana. Es semejante la caracterización de Maslow, quien habla de personas "autorrealizadas". Las describe como poseedoras de una percepción eficaz y cómoda de la realidad, aceptadoras de sí mismas, de los demás y de la naturaleza, espontánea, centradas en los problemas, autónomas, con buenas relaciones

personales y con sentido del humor. También se asemeja la que Rogers presenta como meta del deseable "proceso de convertirse en persona". Se trata de llegar a "ser el que uno es" y sus descriptores son autodirección, deseo de progreso, apertura a la experiencia, sentimiento de libertad, espontaneidad, confianza en uno mismo. La mención de autores como Maslow y Rogers resultaba obligada. Da pie para informar de un hecho cierto: entre las distintas escuelas y orientaciones de la psicología han sido las de sello humanista y personalista las que se han interesado más, y con verdadera predilección, por cuestiones como personalidad sana, madurez personal y salud mental. Son también las que más han aportado a una producción editorial de divulgación sobre temas como bienestar personal y salud o trastorno mental, a menudo bajo la rúbrica de guías prácticas de "autoayuda". Las obras producidas al cobijo de esta concepción son, por otra parte, de muy desigual calidad científica. En ellas, sin embargo, no pocas veces se encuentran juiciosas y pragmáticas apreciaciones sobre asuntos como la felicidad, el bienestar, la superación de los conflictos, el afrontamiento de los problemas de la vida, la adaptación y la preservación del equilibrio personal o, más aún, el crecimiento personal.

Todos ellos son temas, por otra parte, que han despertado serias reservas en orientaciones alternativas que se precian de un rigor de ciencia: las de un conductismo radical y, en general, las que se atienen a una metodología sólo experimental. Apenas hace falta subrayar, sin embargo, que ni el conductismo ni tampoco la experimentación poseen el monopolio de una ciencia objetiva del comportamiento o de la personalidad, ni tampoco de sus disfunciones psicopatológicas. Cabe una aproximación científica a estas cuestiones. Es, además, una aproximación necesaria. No basta describir y tratar de explicar los trastornos y disfunciones del comportamiento. Es preciso, sobre todo, estudiar el polo positivo de todas aquellas categorías y dimensiones cuyo lado disfuncional e indeseable contempla la psicopatología.

En ese sentido, el razonamiento es muy sencillo y puede formularse en la siguiente hipótesis: si se reconoce la existencia de una psicopatología científica, debe reconocerse igualmente la de una psicología científica de la salud mental, de la personalidad sana y de la madurez personal.

Con el mayor desparpajo cáustico se ha hablado de la enfermedad mental como de un mito. Hay desde luego enfermedades del cerebro, pero esa es otra historia. También es suya la ironía de que las llamadas "enfermedades mentales" ni son "enfermedades", ni son "mentales". Se trata de otra cosa: son problemas, conflictos, trastornos o disfunciones de la comunicación, que no deben quedar bajo competencia y control médico. Cierta psicología social ha llegado a sostener que toda caracterización en este ámbito debe tomarse como mera definición social, simple etiqueta clasificadora. El conductismo, por su parte, dictaminó que la designación de una conducta como patológica depende de la sociedad: se designa así aquella conducta que consideran inapropiada quienes controlan los refuerzos. El conductismo insistió, además, y con razón, en que los principios que rigen los trastornos psicopatológicos son los mismos de la conducta "normal": la conducta, adaptada o inadaptada, se aprende, y no hay leyes de aprendizaje específicas en ellos. Pero tampoco esto último es monopolio o descubrimiento original del conductismo. En realidad, ya Claude Bernard, en el siglo XIX, había destacado que las leyes que rigen la enfermedad y los trastornos son las mismas de la vida y de la conducta en general.

Qué es sano y qué alterado, y con qué frecuencia se da tal o cual alteración, puede variar y de hecho varía de unas culturas a otras y también de un medio social a otro. Pregunta el conflictivo adolescente de Rumble Fish, de Francis Coppola: "¿Cómo sabe uno que está loco?". Y le contestan: "Eso nunca se sabe; depende de cuánta gente piensa que lo estás". Designadas o no como inapropiadas por el entorno, en especial por quienes controlan reforzadores y pautas normativas, el caso es que algunas conductas traen consigo mucho sufrimiento para las personas mismas que las realizan. Por otro lado, la designación que marca a ciertos comportamientos con un rótulo equivalente al de trastorno psicológico no es exclusiva de la sociedad occidental. Los estudiosos de la cultura y de sus variedades, los antropólogos, no abrigan dudas sobre la naturaleza transcultural de la diferencia anómalo / normal. Aunque culturalmente variable y con formas específicas de frecuencia diversa en las distintas sociedades, la distinción seguramente es universal. Tienen alcance transcultural no sólo esa distinción genérica, sino también algunos trastornos específicos. Trastornos y procesos semejantes a síndromes como la esquizofrenia parecen darse en todas las culturas. Factores y determinaciones culturales resultan decisivos en la designación y configuración

de los trastornos. Lo que la sociedad y el propio individuo juzgan como alterado o, por el contrario, correcto y sano, es materia prima y elemento de juicio para cualquier otro juicio científicamente elaborado sobre la salud mental y sus alteraciones.

Reconocerlo así conduce a relativizar el doble concepto de lo sano y lo psicopatológico (o lo "normal" y lo "anómalo"). Obliga a resaltar que sus concretas figuras de contraste –qué es normal y qué anómalo aquí y ahora- varían y dependen según culturas, épocas y contextos sociales. Ahora bien, el carácter relativo de una construcción conceptual no autoriza a declararla arbitraria. Aunque en la configuración de los trastornos intervenga una determinación por parte de la sociedad, ésta, sin embargo, no basta para colocar a una conducta, mucho menos a una personal, en tal o cual posición de la dimensión continua salud / trastorno mental. Con suficiente independencia respecto a cualquier definición social, aunque tampoco del todo al margen de ella, está el dato, no siempre patente y manifiesto, pero irrecusable, de que el individuo puede sentirse bien o mal, reconocer su estancia y vivencia en el mundo o en un medio social determinado, como apetecible o como indeseable, como positiva, satisfactoria o, por el contrario, negativa, frustrante. Esta conciencia de sí, autopercepción cargada de intensas connotaciones afectivas, tiene sin duda un origen fuera del individuo; se elabora a partir de la imagen social de lo deseable y de la percepción que cada cual encuentra en otros acerca de sí mismo; se genera en un aprendizaje social y en la percepción de reacciones sociales ante la propia conducta.

Ahora bien, incluso en la difícilmente sostenible hipótesis de una reducción completa a sociogénesis, tal autopercepción posee su relativa autonomía, su razón de ser y su derecho a atención práctica y teórica. El hecho es, pues, que tanto el análisis descriptivo de las alteraciones de personalidad o de comportamiento, como el enfoque de terapia en intervención psicológica, contemplan en la bipolaridad trastorno / salud mental componentes individuales de malestar / bienestar, no del todo reducibles a lo social y a la ideología y valores colectivos.

Por otro lado, si la psicología rechaza la noción de "enfermedad mental", ¿está justificado entonces, que hable todavía de "salud mental"? Lo está, sin duda alguna. Está justificado con tal de manejar un concepto integral -y no sólo orgánico- de salud. La OMS ha acuñado y

contribuido a consolidar un concepto así al definir la salud como estado de bienestar general de la persona entera. Por otro lado, el calificativo de "mental" no presupone un enfoque dualista de "soma" y "psiqué", de cuerpo y mente. Es un adjetivo que no dice más ni menos que "psicológico" ("psyché" es "alma") o bien, si se prefiere, "comportamental". Para desechar cualquier concepción dualista, cabe emplear una expresión, posible en castellano, no en otros idiomas: la de "salud comportamental". No es seguro, a decir verdad, que este artificio léxico satisfaga a conductistas y a otros psicólogos. Aun entonces, sin embargo, sobre palabras no merece la pena extenderse en discutir: sólo hace falta circunscribirlas bien en acepciones inequívocas. Así, pues, la psicología, aunque deje de hablar de "enfermedad mental", no tiene por qué desistir del concepto de "salud": no sólo la física, también la comportamental.

Tampoco debe renunciar a las aplicaciones prácticas, de intervención profesional, que de sus principios se siguen en el amplio universo de lo saludable; no debe renunciar por muchas suspicacias que despierten estas otras palabras- a hablar de "psicoterapia" o de "terapia de conducta", sin limitarse sólo a la "modificación". Eso no excluye términos útiles alternativos al de salud comportamental, como son los de normal / anómalo, o conducta (in)adaptada, disfuncional, (des)ajustada, o también - en el polo opuesto al de salud trastorno y/o desorden. De todas formas, también estas nociones envuelven metáforas y en grado de compromiso no menor que las de salud mental o de heridas y daños psicológicos. Además, en casi todas ellas el bagaje metafórico es recabado en préstamo del mundo inerte de los servomecanismos. Realmente, en esta materia parece inevitable el recurso a metáforas. Ahora bien, de ser así, resulta preferible permanecer en la de "salud", a sabiendas de que también ésta es metafórica, analógica. Al fin y al cabo, la salud se dice de los vivientes; y vale más una analogía biológica que una metáfora mecánica.

No hace falta profesarse freudiano o practicar el psicoanálisis para reconocer que se deben a Freud algunas de las primeras y más certeras caracterizaciones de la salud mental. Las propone con ocasión de hablar del fin -la meta a la vez que el término- de la terapia. Así cuando escribe: "El tratamiento no tiene otro fin que la curación del enfermo, el restablecimiento de su capacidad de trabajo y de goce" (Freud). En esta declaración subyace implícita, pero inequívoca, una noción de salud mental: equivalente no al goce, al hecho de

ser feliz, o al de trabajar, pero sí a la capacidad de goce y de trabajo. También en una aproximación conductista al trastorno psicopatológico es posible, por contraste, perfilar algunos rasgos de la salud mental. Cabe hacerlo, por ejemplo, a partir de un análisis de Skinner, quien relaciona la "enfermedad mental" con "ciertas formas de comportamiento perturbadoras o peligrosas para el individuo o para los demás" y añade que aquella "provoca ciertas molestias" al individuo. Resumiendo diversos criterios, Jahoda mencionaba tres rasgos típicos de la persona con salud mental: 1) un ajuste activo, tratando de alcanzar algún control de su entorno; 2) una percepción realista de sí misma y de su mundo; 3) cierta unidad e integración estable personal.

Transcurrido medio siglo desde esa propuesta, su caracterización sigue plausible hoy y sólo mejorable por el complemento de un factor que en ella se echa de menos: la mención explícita del bienestar o, por el contrario, del sufrimiento psíquico o moral como asociados a la salud y respectivamente al trastorno comportamental.

La clasificación DSM, por su parte, a lo largo de sus sucesivas versiones ha venido inclinándose de manera rotunda por un enfoque a la vez dimensional y difuso de lo que califica a veces como "disease" y a veces como "disorder". En ella se reconoce que "no existe una definición satisfactoria que especifique límites precisos del concepto de 'trastorno (disease) mental' y salud física y mental"; y se añade luego que "no hay ningún postulado de que cada trastorno mental sea una entidad discreta con límites precisos"; es decir, no se postula discontinuidad categórica de unos trastornos a otros. El sistema DSM asume, en fin, que "se trata de una disfunción biológica, psicológica o conductual, y que esta alteración no sólo está referida a la relación entre el individuo y la sociedad"; es disfunción asociada "a un malestar, discapacidad o riesgo significativamente aumentado de morir o de sufrir dolor, discapacidad o pérdida de libertad". Muchos han sido los comentarios al concepto DSM de trastorno. Un temprano análisis crítico de Wakefield, a propósito del DSM-III-R, lo interpretaba en el siguiente sentido: el "desorden mental" ("mental disorder") ha de concebirse como "disfunción perjudicial" ("harmful"). Y lo comentaba así: "Una condición es un desorden si y sólo si (a) causa una algún perjuicio o privación de beneficio a la persona tal como se juzga por baremos ("standards") de la cultura (el criterio de valor) y (b) resulta de la incapacidad de algún mecanismo interno para realizar su función natural".

BIENESTAR PERSONAL Y ADAPTACIÓN

En la actualidad suele reconocerse que no hay un solo elemento o criterio que tomado aisladamente sea suficiente para caracterizar la conducta "anómala" o trastorno psicopatológico; y que son varios, concurrentes o complementarios, los criterios al respecto. En otras palabras: el constructo bipolar -y, por tanto, la dimensión- de trastorno frente a salud mental es de naturaleza multidimensional. Dentro de los elementos involucrados en dicha bipolaridad, seguramente el más estudiado es el de bienestar o satisfacción personal en la vida frente a la insatisfacción y el malestar: estar mal y sentirse mal. El inglés dispone del término "well-being", el francés de "bien-être", el italiano de "benessere". El castellano dice "bienestar", un término que se queda corto ante lo que en esos otros idiomas incluye asimismo un "bien-ser". Importa, pues, subrayar que el bienestar que cuenta aquí es también un "ser-bien" o "buen ser":

No mera supervivencia, sino calidad en la vivencia; no simple ausencia de sufrimiento, no meros goces o placer, sino gozo y gusto por la vida, o sea, y en una palabra, "felicidad" en el sentido más completo. Se trata del bienestar personal, subjetivo y percibido, y no directamente del bienestar objetivo, consistente en las condiciones o circunstancias de la vida (comodidades, seguridad, nivel económico, salud física), aunque una de las primeras cuestiones empíricas por estudiar es la de la relación entre un bienestar y otro. Se trata asimismo de felicidad o vida feliz en un análisis donde el estudio del comportamiento y de la vida concurre con la más sólida tradición de la filosofía. Si hubiera que limitarse a un factor, uno solo, indudablemente pertinente a la salud comportamental, profusamente estudiado, además, en la psicología contemporánea, habría que quedarse con el de bienestar personal o satisfacción en la vida. Es razonable, por eso, reconocer al bienestar como primer indicador y dimensión principal pertinente a la salud mental, y acaso, además, como elemento por sí mismo constitutivo o integrante de ella. Desde luego, no es posible definir la salud mental sin alguna referencia al bienestar personal o a una felicidad que incluye cierto grado de calidad en experiencias vitales satisfactorias. Estas, a su vez, dependen mucho del bienestar objetivo: de condiciones materiales externas, muy variadas según las circunstancias de cada cual; pero al propio tiempo y en esta relación yace lo crucial para el psicólogo dependen en alguna medida de acciones propias del sujeto en unas relaciones de dependencia

que constituyen la clave tanto de la salud mental como de un apropiado análisis de la misma. Está fuera de duda, pues, que la salud mental guarda alguna relación con la satisfacción personal o bienestar subjetivo parece. Dejando aparte la excepción de circunstancias adversas extremas, difícilmente atribuiríamos salud mental a una persona que se sintiera siempre y del todo desgraciada e incapaz, además, de cualquier acción o gesto para salir de su desdicha.

En la salud mental ¿se da alguna otra dimensión comparable a la de bienestar, equiparable en su relevancia? El mejor candidato a ello es la adaptación a la realidad y a sus cambios, a su acontecer. La adaptación constituye una función ampliamente presente en muchos tipos de comportamientos, acaso añadirían algunos presente en todos ellos como aspecto y atributo interno de la conducta. En el concepto de conducta adaptativa existe acuerdo entre teorías muy distintas, que subrayan que con sus acciones las personas tratan de sobrevivir y de vivir mejor. Esta adaptación no es sólo pasiva o reactiva: de docilidad y sometimiento del individuo respecto al medio, a las demandas del entorno. Conducta adaptativa implica tanto adaptación reactiva de la persona a su mundo, cuanto activa adaptación de ese mundo en lo posible, y a través de la propia acción a las necesidades propias de la persona.

La cualidad adaptativa de la conducta y el grado en que la función de adaptación se cumple de modo eficaz no es de fácil identificación y evaluación, a menos que se restrinja a la adaptación social. Por otro lado, cuando se habla de conducta inadaptada suele sobreentenderse la inadaptación social o también, para niños, la inadaptación escolar; y ésta ha venido a constituir la faceta más estudiada. Un sondeo bibliométrico somero basta para percatarse de que la casi totalidad de estudios psicológicos (más de un 95 por ciento en las bases bibliográficas) sobre adaptación versan sobre ella en un medio social: en contextos sociales concretos. Puede tomarse, pues, a la adaptación social como el mejor indicador de la adaptación a la realidad, al entorno. Ciertamente la realidad más significativa en derredor de una persona es precisamente la sociedad, las demás personas. Justo por ello no es casual ni tampoco desacertado, sino bien certero, que una de las expresiones más difundidas para hablar del trastorno psicopatológico sea como conducta "inadaptada".

Sin ignorar la presencia y relevancia de otros factores o dimensiones en la bipolaridad salud / trastorno mental, se postulan el bienestar / malestar personal y la inadaptación social como

sus más claros indicadores empíricos, acaso sus elementos cruciales constituyentes. Este modelo analítico asume que la salud comportamental es susceptible de descripción a partir del bienestar subjetivo de la persona y de su adaptación en las relaciones sociales. En tal esquema concurren un elemento personal, subjetivo, a lo largo de la dimensión de bienestar / malestar, y un componente social, objetivo, el de adaptación. En el bienestar se recoge el aspecto vivencial y de experiencia -más o menos consciente- en la persona psicológicamente sana; en la adaptación social, la vertiente manifiesta, directamente observable por los demás y, en cambio, no tan fácil de escrutar por parte del propio individuo, y donde alcanzan mayor peso los criterios y valores sociales. En cuanto modelo de análisis, que ha de ser puesto a prueba en la investigación empírica, se afirma y se predice que los dos ejes mencionados son necesarios y suficientes para dar cuenta de la bipolaridad salud / trastorno mental: de la mayor parte de la varianza en ella, si deseamos expresarlo en términos estadísticos.

Conducta psicopatológica es la socialmente inadaptada y/o la que conduce a largo plazo a insatisfacción, malestar o sufrimiento personal. Se desprende de ahí un modelo empírico bidimensional de salud mental: con las dimensiones de bienestar personal y adaptación social. El modelo lo es al propio tiempo de personalidad sana en la medida en que dichas dimensiones aparecen asociadas con correlación significativa con distintos modelos y teorías referentes a factores básicos de la personalidad. Es un modelo sólido, empíricamente bien contrastado, a través de numerosas investigaciones. De acuerdo con ese modelo, los trastornos psicopatológicos pueden ser representados y dispuestos sobre un espacio bidimensional cuyas coordenadas las definen los citados ejes de bienestar y adaptación. Psicológicamente sana es la persona:

a) socialmente adaptada; y

b) con un grado suficiente de satisfacción o bienestar bajo condiciones de vida "normales", no de extrema adversidad. Una caracterización así da cuenta de las formas más completas sea de indudable salud mental (satisfacción vital acompañada de adaptación), sea de inequívoca patología (malestar junto con inadaptación); pero también de los casos de psicopatología donde prevalece la experiencia negativa sin inadaptación ansiedad, depresión y asimismo de aquellos otros donde predomina la inadaptación e incluso el choque con

valores sociales, pero sin intensos sentimientos negativos asociados, como es el caso de la conducta psicópata antisocial.

Puntualizaciones teóricas.

Bienestar personal (o subjetivo) y adaptación son seguramente los mejores indicadores empíricos para la evaluación de la salud mental y, respectivamente, del trastorno comportamental o psicológico. El bienestar constituye una característica de la experiencia subjetiva de la persona en el curso de su vida; la adaptación, una característica objetiva de la acción, de la conducta. Un modelo teórico plausible de articulación de esos indicadores o dimensiones de la personalidad psicológicamente sana se resume en la tesis o, más bien, hipótesis de que el comportamiento adaptativo contribuye al bienestar subjetivo.

Conviene puntualizar que no se está afirmando que personalidad sana o saludable sea la persona que goza de bienestar subjetivo. No se afirma simple identidad entre bienestar, o satisfacción en la vida, y salud mental. Se declara que ésa es la dimensión más relevante, acaso a fin de cuentas la única relevante, en los fenómenos de trastorno / salud comportamental. El bienestar personal es cualidad indicativa de salud psicológica, pertinente a ella, acaso constitutiva de ella. Por otra parte, ese bienestar o felicidad, o satisfacción en la vida- depende tanto o más de circunstancias externas que de la propia acción del individuo. El nexo entre bienestar y salud comportamental se traba en y por la mediación de la acción; tiene su razón de ser en y por la articulación de las acciones de la persona con las respectivas experiencias que se siguen de ellas: en las dependencias funcionales y relaciones de contingencia (de refuerzo, incentivo, aversivas, o como sean en cada caso) que las experiencias vividas guardan con el comportamiento del propio sujeto agente. Por eso mismo la salud comportamental no puede ser conceptuada, en equiparación ingenua e inmediata, como bienestar, satisfacción o experiencia positiva de la vida. Ha de concebirse más bien como capacidad de autoprocurarse unas vivencias satisfactorias. Así, pues, se propone entender por salud comportamental no el hecho de ser feliz, sino la capacidad de serlo, de autoprocurarse una experiencia satisfactoria de la vida en lo poco o mucho que esto dependa de la persona misma. Se puede ser desdichado por muchas otras causas; y la desgracia no es en sí un trastorno psicológico. Pero hay quien es desgraciado y vive o siente estar viviendo

en un infierno porque no sabe cómo hacer, cómo actuar, porque es incapaz de valerse por sí mismo en orden a ser feliz, porque carece de disposición para serlo. Este es el núcleo del trastorno de naturaleza comportamental o psicológica. Por otra parte, lo que en un nivel de análisis se formula como comportamiento psicológicamente saludable puede y debe ser trasladado también a otro plano, el de la personalidad, como potencial de comportamiento: como capacidad y asimismo también como propensión, disposición o predisposición.

La personalidad tiene que ver, como no puede ser menos, con lo que el sujeto hace y ha hecho, con su conducta real, en el sentido conductista más estricto, pero asimismo –y más allá del análisis conductista al uso- con lo que es capaz o no de hacer, con lo que está o no dispuesto a hacer, predispuesto, propenso a realizar, o, por el contrario, indispuesto. De acuerdo con una noción de personalidad como potencial de conducta, personalidad sana será, en consecuencia, potencial de bienestar y "bien-ser", disposición adaptativa activa y acaso, en sentido estricto, capacidad en orden a procurarse unas vivencias positivas, satisfactorias, una experiencia de vida feliz en lo que depende de uno mismo. Ese potencial de conducta en orden a una vida deseable, por otra parte, no es o no es en todo un potencial innato; es sin duda, y en máxima parte, adquirido y modificable. En cuanto al polo opuesto, el núcleo del trastorno psicopatológico, también aprendido y modificable, aparece constituido no ya sólo por una mala gestión de la propia experiencia, sino por una cierta incapacidad de autocuidado, de gestionar mejor la vida, de autoprocurarse vivencias satisfactorias.

Este punto de vista permite entender bien cuál es la naturaleza específica de los trastornos de personalidad frente a los simples trastornos de comportamiento. Los de personalidad son trastornos o déficits no ya de la acción, sino más grave de la capacidad o de la predisposición a ella. Así entendidos, los trastornos de la personalidad, en cuanta categoría o clase dentro de los trastornos psicopatológicos, consisten a fin de cuentas en cierta incapacidad, incompetencia o indisposición para vivir. Los distintos trastornos de personalidad son variedades funcionales o estructurales de dicha incapacidad: de menor capacidad o de indisposición. Desde luego, se dan grados de severidad en ello. Se dan en las variedades de trastorno que, sin perjuicio de su perfil cualitativo, por otra parte se extienden a lo largo de un espacio dimensional continuo de gravedad, sin corte categórico que permita colocar en un lado y hasta un cierto límite la salud mental y en otro el trastorno. Y, por último, tampoco

existe corte categórico entre el simple trastorno de conducta y, más allá y más grave, el de personalidad; al igual que no o hay entre los déficits funcionales de personalidad, los de un funcionamiento deficiente, y aquellos otros que son estructurales, como la esquizofrenia, que consisten no tanto en que la personalidad funcione mal, sino que en rigor y en realidad no existe, no se halla estructurada: hay individuo, hay sujeto, pero no personalidad en sentido psicológico pleno.

Un concepto así de salud mental y, consiguientemente, de personalidad sana como capacidad o disposición de cuidar de uno mismo y de valerse por uno mismo en orden a ser feliz es del todo coherente con la evidencia empírica aportada por la investigación reciente, y no sólo la relativa a bienestar y adaptación. Entre sus bases más firmes está la investigación básica y aplicada en autocontrol o autorregulación y asimismo el análisis y teoría de la autoeficacia como mecanismo mediador común a todo proceso real de cambio, cualesquiera hayan sido la teoría y las técnicas psicológicas adoptadas Bandura. Esta investigación y la teoría consiguiente contemplan la autorregulación como un medio o resorte en orden a lograr las metas de la intervención profesional del psicólogo, pero también como una meta en sí y por sí valiosa. Autorregulación y cuidado de uno mismo

La idea de que persona psicológicamente sana es aquella que es capaz de y está dispuesta y decidida a cuidar de ella misma en orden a una experiencia satisfactoria de la vida, converge con la antigua máxima moral del "cuídate", que aparece como fórmula de despedida en las cartas de escritores latinos y con el autocuidado, un tema común a muy distintas morales. Las tradiciones filosóficas de Occidente coinciden en que existe alguna relación entre la acción y la vida feliz, en que somos hijos de nuestras obras y en que “sabio” es aquel que sabe cuidar de sí. El tema tradicional de la sabiduría enlaza con el de la madurez personal, que constituye hoy su mejor trasposición psicológica y comportamental. La conducta y capacidad de autocuidado es justo lo que caracteriza no sólo a la sabiduría, a la madurez, sino también a la salud mental propia de la persona adulta bajo condiciones ordinarias de la vida, incluidas aquellas condiciones adversas que forman parte de las dificultades normales del vivir. Cuidar de uno mismo es un subconjunto dentro de cierto conjunto de comportamientos: los que tienen por objeto y término a la propia persona que se conduce. Son comportamientos que suelen compendiarse en la noción de "sí mismo" (o "self"). Consisten en un amplio sistema

de actividades alrededor de dos principales focos: el autoconocimiento, los procesos cognitivos acerca de uno mismo; y la autoacción, las conductas operantes que-y en la medida en que redundan en el propio agente. Es un sistema de gran relevancia, puesto que el comportamiento autorreferido es autorregulado y autorregulador: en sus entrañas se juegan procesos de decisión, que al propio tiempo son de autodeterminación y de autodirección en la vida. En las conductas autorreferidas la persona se hace dueña en alguna medida de la propia vida porque controla algunas de sus contingencias.

Los primeros análisis del sistema comportamental de autorreferencia y autorregulación datan de los años 70. En esos años surgen propuestas prácticas de introducción de técnicas de autocontrol en el tratamiento y modificación de conducta. La consagración analítico-teórica de las propuestas clínicas desde entonces en auge se debe, sobre todo, a Bandura con un doble postulado: el de un determinismo recíproco entre situación, conducta y persona, a cuyo sistema de "sí mismo" reconoce una función determinante; y el del principio de autoeficacia como mecanismo mediador del resultado positivo que diferentes técnicas conductuales y de psicoterapia llegan a procurar. Desde entonces, la investigación y análisis de la autorregulación ha puesto de relieve el carácter deseable y benéfico de situaciones y acciones en las que el sujeto "controla" o al menos "maneja" algunas de sus contingencias y, por tanto, es "dueño" en algo de la propia vida.

Es un control que implica tomar decisiones sobre uno mismo, autodeterminarse. En el modo cotidiano de hablar, y sin darle a ello un alcance filosófico, llamamos “libres” a las acciones que proceden de esa forma. En ese sentido, preferimos que nuestra vida dependa de nosotros mismos y no de otros, aunque también esa “libertad” comporte un alto precio que no nos gusta pagar: el de tomar decisiones sobre uno mismo.

En ese sentido el autocuidado constituye un elemento esencial en la conservación y recuperación de la salud tanto física como comportamental, en la perseverancia dentro de unos hábitos saludables de vida, en la adherencia al tratamiento y en el haz de medidas terapéuticas o de modificación de muchas estrategias de intervención. Pero, por encima de todo: no hay madurez humana personal y no hay "salud mental" o "personalidad sana" sin capacidad de gestionar para sí en autorregulación y autocuidado una experiencia gozosa de

la vida. También podría hablarse de “autoayuda” con tal de no incurrir en una trivialización de los procesos a través de recetas simplificadoras. Hay, desde luego, técnicas de autocuidado, autorregulación, autogestión, que implican verdaderas tecnologías, “tecnologías del yo", las llama Foucault. Entre aquellas que puede uno utilizar por iniciativa propia, o bien a instancias de un terapeuta, están la autoobservación, el autoanálisis, el autorregistro, el autorrefuerzo, la toma de decisiones mediante pasos programados.

Mientras sean técnicas instrumentales, forman parte del aprendizaje de la madurez, de la ejercitación para adquirirla. La madurez propiamente dicha, madurez lograda, consiste, por su parte, en el ejercicio efectivo y la práctica espontánea del autoconocimiento, de la autodeterminación y del cuidado de uno mismo.

El autocuidado tiene dirección y medida. No es auto obsesión o preocupación por uno mismo, una inquietud que resulta insana siempre. Tampoco consiste en profunda introspección. Los principios y acciones de autocuidado, en fin, tienen poco que ver con los llamamientos a la interioridad y a la liberación por el espíritu. Cuidar de uno mismo no consiste sólo en pensamientos; se lleva a cabo en comportamientos prácticos, mediante los cuales una acción presente contribuye a determinar experiencias, conductas y circunstancias futuras de la propia vida. Autorregulación en un marco de intervención La persona que no es capaz de valerse por sí misma en orden a gestionar para sí una experiencia satisfactoria de la vida ¿cómo puede llegar a alcanzar tal capacidad? No podrá por sí sola. ¿Pueden ayudarle a ello otras personas de su entorno próximo? Muchas veces sí, sin duda alguna. Pero no siempre hay en su entorno tales personas capaces a su vez de ayudarle a ello. A menudo, además, son personas próximas las que más han contribuido a generar o a mantener el trastorno de conducta o de personalidad. El cuidado entonces ha de confiarse a manos expertas, a personas cualificadas, a profesionales. El paciente no capaz de cuidar de sí mismo y no capaz tampoco de salir por sí solo de su situación necesita de psicoterapia, de terapia de conducta, de asistencia, consejo o intervención psicológica. Ahora bien, de manera hasta cierto punto paradójica, la intervención para devolverle capacidad = salud mental a un paciente apenas capaz de cuidar de sí mismo requiere que éste coopere en la labor. A diferencia de la intervención quirúrgica o de la atención médica que sólo necesita que el paciente deje hacer, aunque sea sin ganas y de manera pasiva, el psicólogo no puede "curar" sin una colaboración

muy activa por parte del sujeto. En muchos casos, por no decir en todos, sin participación del paciente, del cliente puede haber cierto cambio, pero difícilmente un cambio profundo y duradero.

La intervención terapéutica o profesional pasa necesariamente por la mediación de la voluntad propia de la persona concernida. Sin esta mediación ni es eficaz en grado suficiente, ni persiste a la larga. La eficacia no viene nunca desde fuera sólo; viene siempre también desde el propio sujeto, aunque no sea sólo desde éste. Éste es el punto de articulación donde la psicología clínica asume la crítica del modelo médico o quizá mejor: modelo farmacológico, o quirúrgico, o administrativo de salud y trastorno mental.

Es ahí donde el psicólogo clínico se aparta de cualquier intervención en la cual se pretenda "administrar un tratamiento" al igual que se administra un fármaco o se procede a una intervención en el quirófano. La intervención del psicólogo se realiza desde premisas de un modelo participativo, cooperativo, de autogestión y autorregulación, que insiste y se apoya en el papel activo del paciente en su propio tratamiento: no mero objeto de cuidados externos, sino sujeto de su propio cambio, terapia o modificación.

En materia de conducta no hay intervención profesional externa que produzca cambio si no es con la colaboración y participación del propio sujeto. La autorregulación y autoeficacia aparece entonces, en efecto, como punto de enlace entre la acción propia, el potencial y posibilidades de cambio por uno mismo, y la acción del profesional, el potencial de unas técnicas de intervención. Ahora bien, autoeficacia y autocuidado aparecen ahí no sólo como medio y mediación en un proceso de terapia o cambio de conducta, sino al propio tiempo como meta, como fin.

Es preciso comprender las instancias y procesos de autodeterminación como elemento integrante de la madurez personal, como fin en sí mismo, y no sólo como medio para otros fines. La clave del cambio terapéutico no está sólo en el exterior, en las técnicas del profesional; está siempre, y sobre todo, en el sujeto, aunque éste necesite de aquél.

¿Dónde están los puntos más sensibles al impacto de la intervención? Es crucial encontrar los puntos de articulación entre las variables de sujeto, de la persona, y la tecnología terapéutica, o, lo que es lo mismo, en otros términos: encontrar las variables y procesos de personalidad que son mediadores y multiplicadores de la intervención profesional.

Seguramente el mediador más destacado es el elemento motivacional. Hace falta que el paciente no sólo desee eliminar molestias, las inherentes a su situación de sufrimiento, sino que quiera de verdad cambiar: que haya, por tanto, motivación suficiente para sobrepasar las ventajas secundarias que el trastorno psicopatológico proporciona. El paciente se halla en posición de ambivalencia ante el cambio: lo desea, lo necesita, por el sufrimiento moral que acompaña al trastorno; pero al propio tiempo lo teme, porque también obtiene ventajas de aferrarse al trastorno y no cambiar. El paciente que acude al psicólogo lo hace porque se lamenta de algo, de lo que por otro lado obtiene beneficios, aunque sean sólo inmediatos y a corto plazo. Será necesario, por tanto, ante todo propiciar un cambio en la motivación: superar los atractivos inmediatos de la conducta problema por eliminar, obtener un equilibrio diferente en la relación ventajas inconvenientes en favor de contingencias más favorables, aunque demoradas, en un modo de comportamiento que exige adherencia al tratamiento, aplazamiento del esfuerzo, resistencia a la "tentación" y tolerancia al dolor y la incertidumbre en el momento actual.

Sigue siendo cierto el principio conductista: si quieres cambiar la conducta, cambia el entorno. Pero no es el terapeuta quien puede modificar el entorno que rodea al paciente; ha de ser éste quien lo haga a través una serie continua de pequeñas o no tan pequeñas decisiones. Se supone que el paciente necesita al inicio un importante respaldo del terapeuta. Éste tratará de introducir estrategias de autogestión y autocuidado en la vida del paciente. Tales estrategias, como en general todas las conductas autorreferidas, se aprenden, son objeto de aprendizaje y están generadas y sostenidas por el medio. A falta de ello, también ellas desaparecen: Robinson en su isla desierta no tiene necesidad de lavarse todos los días. El paciente que acude al psicólogo clínico es alguien que necesita de continuo y extenso apoyo externo tan intenso que necesita de un profesional para actividades de relación con los demás y de autocuidado tan elementales como lavarse. Pero el apoyo que el psicólogo está llamado a prestar ha de reducirse al mínimo necesario en cada caso; ha de guiarse por un criterio de

mínima intervención, trasladando de modo creciente al sujeto la responsabilidad y la capacidad de recuperar el gobierno de su vida y, con ello, el potencial de una experiencia satisfactoria de la misma.

Referencias Bibliográficas:

Perilla Toro, Lyria Esperanza, Enciso Forero, Eleonora, Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional Acta Colombiana de Psicología [en línea] 2004, :[Fecha de consulta: 23 de julio de 2016] Disponible en:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79801102> ISSN 0123-9155

Rivera Alfaro, Ronald, LA INTERDISCIPLINARIEDAD EN LAS CIENCIAS SOCIALES Reflexiones [en línea] 2015, 94: [Fecha de consulta: 20 de julio de 2016] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72941346001> ISSN 1021-1209

http://www.cpsp.org.pe/sites/default/files/biblioteca/18/Mayo/2016/Teorias_de_la_personalidad.pdf

Sexta Sección: Innovación Tecnológica

PROCEDIMIENTO PARA LA ENSEÑANZA DE LA INFORMÁTICA EN LA CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Procedure for the teaching of the informatics in the race of Industrial Engineering

Estado: Trabajo concluido

Autores: MSc. Nancy Pérez Martínez* npm@facinf.uho.edu.cu
MSc. Gilberto Tomás Pérez Ferras*
Ing. Elizabeth Rivas Padilla*
* Universidad de Holguín, Cuba.

Resumen

Diseñar una propuesta educativa que enseñe a aprender, se necesita buscar vías que permita un cambio no sólo en lo educativo, sino, en las otras esferas de la sociedad; que posibilite una comprensión de la realidad y así se logra la construcción del conocimiento lo cual juega un papel fundamental. Los avances científicos técnicos actuales hacen necesaria una sólida formación de los profesionales en las universidades, esto conlleva a reflexionar en alternativas que permitan redireccionar la enseñanza, de la tradicional a unas que sean flexibles y que permitan un mayor desarrollo de la cultura humanista, es por ello que surge la necesidad de realizar la presente investigación en la carrera de ingeniería industrial en la Universidad de Holguín, teniendo como problemática: la necesidad de potenciar la enseñanza de la informática en la formación de los ingenieros industriales. Para dar solución a esta problemática, se identificó como objetivo diseñar un procedimiento que posibilite vías para el aprendizaje de esta materia. Se utilizaron un conjunto de métodos y técnicas que permitieron la recopilación, procesamiento y análisis de la información. Con esta investigación se logró identificar las necesidades de fomentar el uso de las herramientas informáticas para potenciar la formación de estos profesionales. Para llevar a cabo esta

investigación se llevaron a cabo un conjunto de métodos y técnicas científicas, entre ellas métodos histórico – lógico, modelación, entrevistas, observación directa, observación de documentos.

Palabras claves: Ingeniería Industrial, enseñanza, aprendizaje, tecnologías.

Abstract

Designing an educational proposal that teach to learn, looking for roads needs to enable a change not only in what's educational, but from, in the other spheres the society; That you make possible an understanding of reality and that way which gets the construction of knowledge you play a fundamental role. The scientific technical present-day advances do necessary a solid formation of the professionals at the universities, this you bear to reflect in alternatives that they allow redireccionar the teaching, of the traditional to some that they be flexible and that they allow to a bigger development of culture humanist, you are for it that the need to realize happens present it investigation in the race of industrial engineering at Holguín's University, having like problems: The need to increase the power of the teaching of the information technology in the engineers' formation industrials. In order to give solution to this problems, you provided evidence of identity like objective to design a procedure that make possible roads for the learning of this matter. They utilized a set of methods and techniques that the compilation, processing and analyses of the information enabled. It was managed to identify the needs to foment the use of the information-technology tools to increase the power of these professionals' formation with this investigation. A set of methods and scientific techniques, between them took effect in order to accomplish this investigation historic methods – logician, modelation, interviews, direct observation, observation of documents.

Key words: Industrial engineering, teaching, learning, technologies.

Introducción

En la actualidad el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), han contribuido a impulsar los métodos y medios didácticos con la disposición de los recursos informativos de la manera más agradable, instructiva e interactiva que favorecen la integración de los conocimientos en el proceso de enseñanza aprendizaje. Al incorporar los medios informáticos en el ámbito de la educación es necesario no solo dotar a las

instituciones escolares de dispositivos tecnológicos y capacitar a los docentes con nociones de informática, sino que es imprescindible cambiar el rol del docente. El rol del educador en relación con los medios informáticos se puede definir como: "las funciones que desempeña el docente, en el marco de un modelo educativo que permita y promueva el desarrollo profesional del mismo, que se caracterizan por mediar entre las tecnologías informáticas y los estudiantes, orientar y tutorear la investigación, facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje y diseñar situaciones y contextos propicios de aprendizajes con el objetivo de proponer el trabajo colaborativo y cooperativo tanto entre los estudiantes como con otros profesionales," González (2013).

El uso de TCIs han contribuido a impulsar los métodos y medios didácticos con la disposición de todos los recursos informativos de la manera más agradable, instructiva e interactiva que favorecen la integración de los conocimientos en el proceso educativo y de enseñanza aprendizaje, y plantean un nuevo paradigma en la organización de centros para recursos del aprendizaje y la Investigación en los procesos de innovación docente. (Vidal, M. y Del Pozo, C., 2006).

La integración de las TIC en el proceso de enseñanza aprendizaje crea ambientes innovadores de aprendizaje permitiendo el desarrollo de modelos y metodologías didácticas, de prototipos y materiales didácticos y la formación de comunidades académicas. Todo esto provoca la modernización de la práctica docente y la creación de ambientes virtuales de aprendizaje; elevándose por tanto el trabajo colaborativo. De ahí que sólo con la tecnología no basta, es importante adiestrar a los docentes para que después ellos propongan y desarrollen nuevas estrategias didácticas, cambiando su rol.

A lo largo de este trabajo se espera mostrar que la aplicación de la informática a la educación es una actividad factible y necesaria. Dentro de esta realidad se encuentra el Ingeniero Industrial, que debe ser capaz de interpretar, desarrollar las técnicas y tecnologías más adecuadas, para la proyección y explotación de la dirección de los procesos que contribuyan a mantener y desarrollar la productividad del trabajo, en busca de la eficiencia del proceso y garantía de la competitividad de la organización. Para lograr ese profesional con un enfoque integrador, le es imprescindible el uso y manipulación de grandes volúmenes de

informaciones y datos, de ahí que el uso eficaz de las herramientas tecnológicas como un medio y no un fin de su profesión.

Según los resultados del diagnóstico realizado en este trabajo, a estudiante (2014-2016) y egresados (2012-2014) de la carrera, el programa de la asignatura y la experiencia como estudiante de la autora de la investigación, se pudo constatar que existen deficiencias, como se relacionan a continuación:

A. Todavía no se tiene una adecuada consciencia que el uso de los medios informáticos son una necesidad para ejercer con calidad su profesión. Sin uso adecuado de los mismos, los Ingenieros Industriales se convierten sólo en conocedores de sistemas y algún software particular, es decir se manifiestan como organizadores de procesos y no gestores de procesos del cambio.
B. El 24% de los estudiantes opinan que no tiene la capacidad de resolver problemas de su profesión con el uso de la computación al no dominar las técnicas de esta y a su vez no son capaces de auto superarse de manera continua en las herramientas informáticas.
C. Aproximadamente un 70.09% de estudiantes opinan que no tienen las habilidades necesarias para enfrentar la solución de futuras tareas profesionales con auxilio de herramientas informáticas, se les dificulta vincularlas con los problemas de diferentes disciplinas y no utilizan las nuevas tecnologías de la informática y las comunicaciones en la solución de dichos problemas.
D. Los estudiantes utilizan medianamente los software profesionales y los lenguajes de programación, poco gestores bibliográficos, muy poco los entrenadores y laboratorios virtuales en las disciplinas del ejercicio de la profesión.

Siendo consecuente con lo planteado anteriormente, es necesario buscar vías que permitan potenciar el uso de las herramientas informáticas para la formación de los ingenieros industriales, que se transformen en agentes activos en el proceso de enseñanza aprendizaje. El objetivo de este trabajo es la elaboración de un conjunto de herramientas informática que permita profundizar en los conocimientos de la disciplina Procesos de información, para incidir de forma más efectiva en la formación y forma de actuación que se pretende en los futuros ingenieros industriales de la universidad cubana.

I. Materiales y Métodos

Para llevar a cabo este trabajo se utilizaron los siguientes métodos: análisis y síntesis de la información obtenida de la literatura y la experiencia de los colectivos de trabajo. Encuestas para conocer el criterio de los estudiantes sobre el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje de la informática con sentido profesional. Se realizó un procedimiento, que tiene como objetivo fundamental el perfeccionamiento en la formación de los futuros ingenieros industriales, el cual aporta una vía para utilizar de forma más efectiva las herramientas informáticas. En la tabla 1 se muestra las fases, etapas, los objetivos, los pasos, las tareas y los métodos y técnicas.

Tabla 1. Fases del procedimiento para la enseñanza de la informática en la carrera de ingeniería industrial

Fase	Etapa	Paso	Objetivo	Tarea	Métodos y técnicas
I. Preparación	1. Información a la dirección de la carrera		Crear las condiciones para favorecer el compromiso carrera en el diseño y confección de herramientas informáticas		Reunión con todos los miembros de la carrera
	2. Conformación del equipo de trabajo	1.Selección de los profesores para la conformación del equipo de trabajo	Definir y entrenar el equipo de trabajo		Revisión de documentos, entrevistas
		2.Entrenamiento de los profesores del equipo de trabajo			Trabajo grupal: talleres, discusión, seminarios, conferencias,

					debates
II. Desarrollo	3. Determinación de las herramientas informáticas	3. Capacitación del equipo sobre herramientas informática	Orientar a los profesores acerca de la importancia de las TCI y enfoques actuales		Seminarios, charlas, conferencias.
		4. Selección de los expertos	Determinar los posibles expertos		Coeficiente de competencia Métodos de expertos
		5. Preparación y revisión de la documentación	Identificar, analizar y seleccionar correctamente la documentación		Revisión documental, entrevistas
		6. Diseñar y confeccionar las herramientas informáticas.	Definir las herramientas informática	1. Listado de herramientas informática potenciales	Método Delphi Calculo del coeficiente
				2. Selección de las herramientas informáticas más idóneas	Método del coeficiente de concordancia de Kendall
	4. Confección de las herramientas Informática	7. Definir el uso de las herramientas informáticas a utilizar	Elaborar las herramientas acorde con las disciplinas del ejercicio de la profesión a partir de los perfiles de la carrera		Revisión documental
		8.Aplicación de las herramientas en	Controlar la calidad de las herramientas confeccionadas		Trabajo grupal

		la carrera		

II. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para confeccionar las herramientas informáticas inicialmente se le informa a la dirección de la carrera que se realizará una investigación que permitiría diseñar y confeccionar medios de enseñanza que favorezcan y fomenten el uso de las TICs. En apretada síntesis cabe destacar que se consultó las inquietudes y necesidades de las carreras en aras de lograr una mayor eficiencia en la labor realizada por el equipo de trabajo el cual está conformado por un conjunto de profesores que poseen grados científicos de Masters en Ciencias y amplios conocimientos relacionados con dicha materia, además poseen habilidades para el trabajo en grupo. Los profesores seleccionados fueron los de la disciplina de proceso de información, así como los profesores principales de las propias carreras, permitiendo una mayor compenetración a la hora de identificar las herramientas informáticas pudieran ser las más idóneas para los estudiantes.

Posteriormente se realizó el entrenamiento del equipo mixto a través de discusiones grupales, debates y talleres, donde se abordaron aspectos fundamentales sobre los entornos de las TICs, desde su surgimiento, evolución y tendencias actuales. Se abordaron las decímeles formas de la aplicación de los entornos virtuales y la necesidad de formar a los ingenieros industriales con competencias en este campo.

Luego fue conformado el grupo de expertos con un carácter multidisciplinar, se integró por docentes de varias disciplinas (poseen vasta experiencia en su profesión) familiarizados con la temática de investigación y categoría científica de Master y Doctor. Luego a través de un trabajo grupal, se analizó las herramientas potenciales que más factibles para el uso de los estudiantes de la carrera, que le permitieran agilizar y lograr una mayor eficiencia en los trabajos que estos puedan realizar en las propias asignaturas que reciben.

Posteriormente se realizó la selección de las herramientas donde se utilizó el método de concordancia: coeficiente de Kendall, el cual contribuyó a reducir las posibles herramientas informáticas. Como se realizó el procedimiento de forma ascendente se toman los valores por encima de la media siendo siete, los valores de W=0.854, mayor que 0.5 se puede afirmar que existe concordancia entre los expertos. Luego del análisis realizado se decidió diseñar y

elaborar los diferentes medios de enseñanza que posibilitaran el aprendizaje de los estudiantes, como se muestra en la tabla 2

Tabla 2. Herramientas Informáticas para el Ingeniero Industrial

Herramientas	Descripción
Técnicas y Métodos del para el uso por los ingenieros industriales	
Método de Concordancia de Kendall	La aplicación permite introducir las características (con sus ponderaciones por experto) y los expertos, obteniendo por resultado el coeficiente (W).
AllunitConvert	Se encuentran las posibles conversiones que el estudiante puede realizar con esta aplicación, agrupadas por: Área, Volumen, Masa, Densidad, Tiempo, Velocidad, Fuerza, Energía, Trabajo y Calor, Presión, Potencia, Flujo y Campo Magnéticos.
Método Isocosto	El cual posee disímiles aplicaciones, en la selección de una entre varias alternativas teniendo como criterio diferenciador el costo, también permite graficar el resultado obtenido.
Técnica de Paretto	una nueva forma de obtener la técnica muy utilizada a la hora de seleccionar el elemento crítico dentro de un conjunto de estos (consenso)
Herramientas de las disciplina del ejercicio de la profesión	
Modelo EOQ	se utiliza en la Gestión de Inventarios
Transportación	Es aplicada a la asignatura de Logística, para el cálculo de la transportación de uno o varios productos.
Laboratorio Virtual de Logística	Se muestra todos contenidos relacionado con la materia de logística entre ellos: Conferencias, Clase prácticas, imágenes
Herramientas de la disciplina de Proceso de Información	

Laboratorio Virtual de la disciplina de Proceso de Información	Se muestra todos contenidos relacionado con la materia de informática entre ellos: Conferencias, Clase prácticas, laboratorios, imágenes, ejercicios resueltos y propuestos.

Las aplicaciones informáticas desarrolladas poseen las siguientes características

- Flexible, para poder adaptarse a diversas situaciones laborales, a particularidades territoriales y al ritmo individual de aprovechamiento académico del estudiante.
- Estructurado, para favorecer la organización y desarrollo del aprendizaje. Ello supone la existencia de una organización de las asignaturas por períodos lectivos, que permita orientar a los estudiantes sobre cómo puede tener lugar el tránsito por su plan de estudio.
- Centrado en el estudiante, para que éste sea capaz de asumir de modo activo su propio proceso de formación. No es una cualidad sólo del modelo de formación, sino una tendencia, cada vez más fuerte, de los estudios universitarios. Pero en un modelo como este, de menor presencialidad, esa cualidad adquiere más relevancia, pues demanda del estudiante una mayor independencia y responsabilidad

Las diferentes aplicaciones informáticas desarrolladas tienen como el objetivo de potenciar el aprendizaje en los estudiantes, algunas de las mismas desarrolladas en lenguajes de programación impartidos en la carrera, como es el Borlan Delphi y otras con un sistema de administración de contenidos (Joomla) por ser de código abierto y de fácil utilización.

Las aplicaciones informáticas confeccionadas se diseñaron de forma tal, que se pueden anexar a través de vínculos a la plataforma interactiva Moodle, en la universidad de Holguín. Con las mismas los estudiantes pueden acceder a un conjunto de pantallas, como se detallará a continuación:

La aplicación informática Paretto, brinda una nueva forma de obtener la técnica muy utilizada a la hora de seleccionar el elemento crítico dentro de un conjunto de estos (consenso), con mucha aplicación en los proyectos de cursos, trabajos de diploma de pregrado y postgrado,

de forma precisa y mediante una vía muy cómoda para el usuario, de igual forma se puede obtener la imagen en 3D, brindando la posibilidad de obtener la imagen de forma impresa. En la figura 1, se muestra una de las páginas de esta aplicación, en ella se introduce los valores calcula y a la vez gráfica los resultados

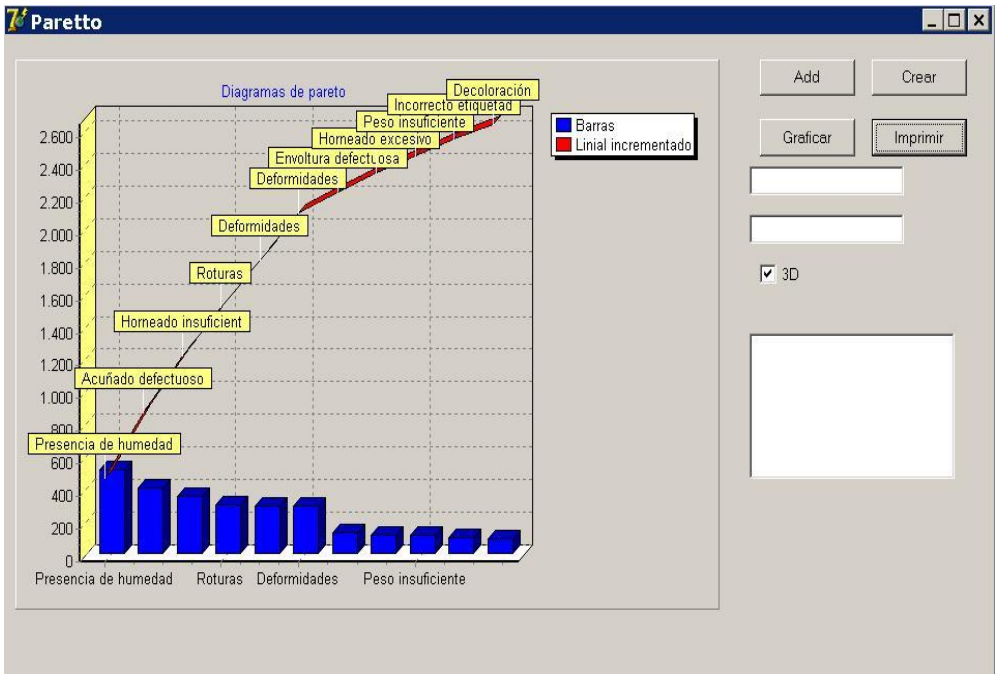


Figura 1 Técnica de Pareto

Otras de las aplicaciones concebidas para potenciar el aprendizaje se muestran en la figura 2. La misma es aplicada a la asignatura de Logística, para el cálculo de la transportación de uno o varios productos.

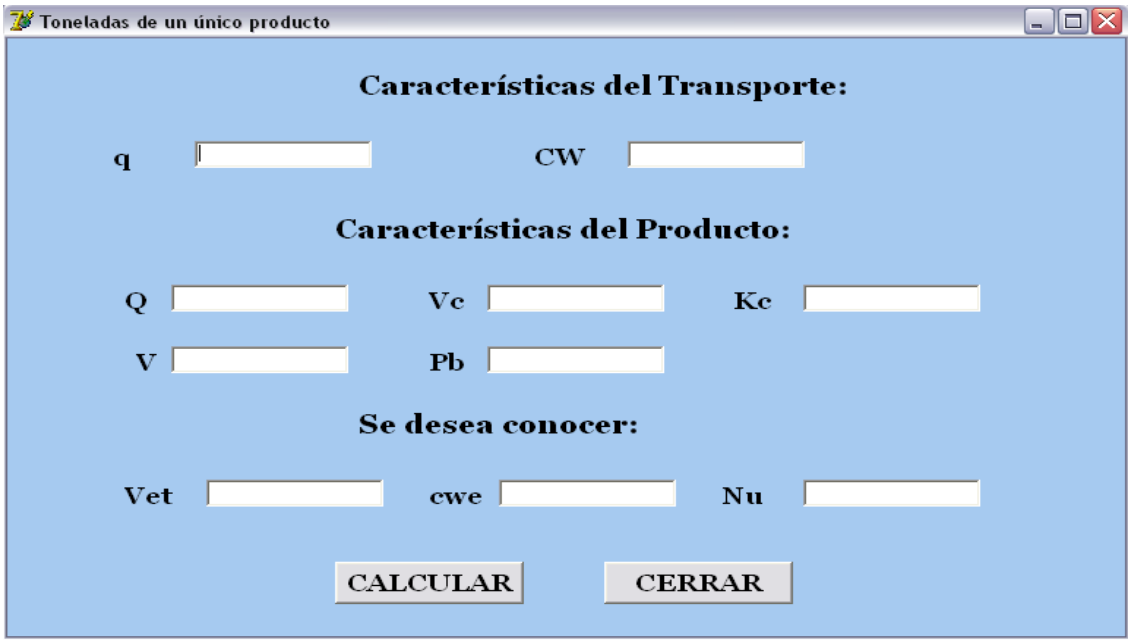


Figura 2 Transportación

Como se observa en la figura 2, se introducen los datos de la carga a transportar que puede ser un producto o varios de estos, y el medio de transporte disponible. En el primer caso se realiza mediante la aplicación de un algoritmo, el mismo se informatizó, obteniéndose la aplicación que se muestra en la figura anterior, se obtienen los resultados del algoritmo, constituyendo los mismos fuente de comprobación para los cálculos realizados por los estudiantes.

En las figura 3, 4 y 5, se muestran ventanas de la aplicación informática denominada AllunitConvert que facilita al estudiante el trabajo con las unidades de medidas. En la figura 3, se muestra la página principal donde en una de las opciones se encuentran las posibles conversiones que el estudiante puede realizar con esta aplicación, agrupadas por: Área, Volumen, Masa, Densidad, Tiempo, Velocidad, Fuerza, Energía, Trabajo y Calor, Presión, Potencia, Flujo y Campo Magnético.

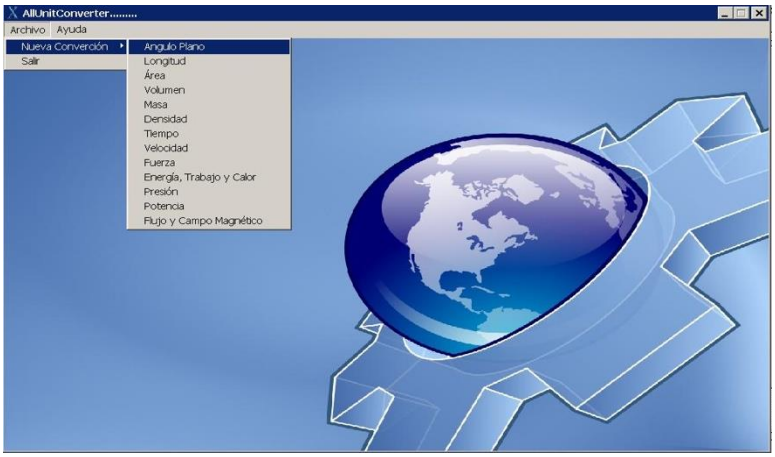


Figura 3 Pantalla Principal AllunitConverter.

En la figura 4 aparece un ejemplo de la conversión en este caso, el cálculo del volumen en diferentes unidades.

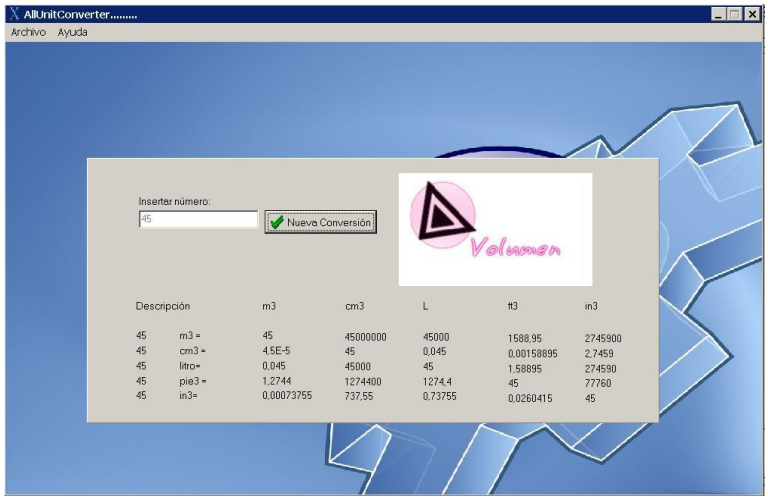


Figura 4 Aplicación AllunitConverter. Volumen

En la figura 5 se refleja un ejemplo de la conversión en este caso, el cálculo del Angulo Plano en diferentes unidades.

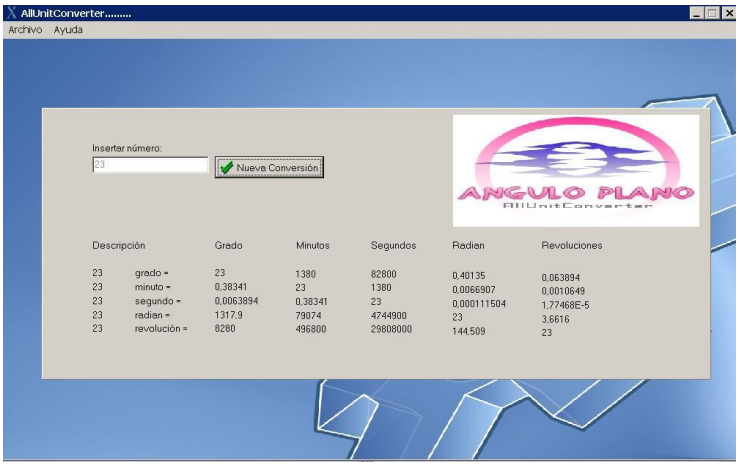


Figura 5 Aplicación AllunitConverter. Ángulo

En la figura 6 se presenta la ventana inicial de aplicación que permite la determinación del coeficiente de concordancia de Kendall, muy utilizado a la hora de aplicar métodos de expertos en la búsqueda de consenso.

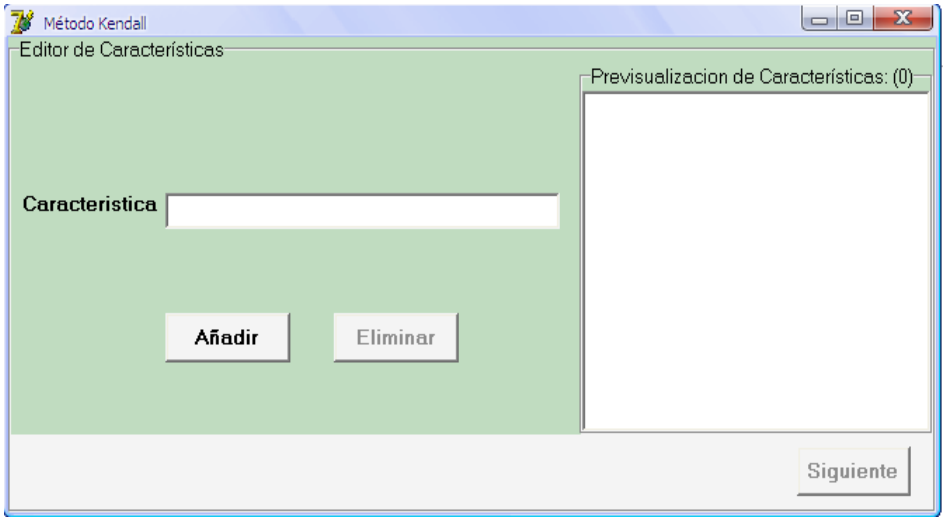


Figura 6. Método de Concordancia de Kendall.

La aplicación permite introducir las características (con sus ponderaciones por experto) y los expertos, obteniendo por resultado el coeficiente antes mencionado (W).

Varias son las técnicas propuestas en diferentes aplicaciones, también se propone el método Isocosto, el cual posee disímiles aplicaciones, en la selección de una entre varias alternativas teniendo como criterio diferenciador el costo de cada una (ver figura 7).

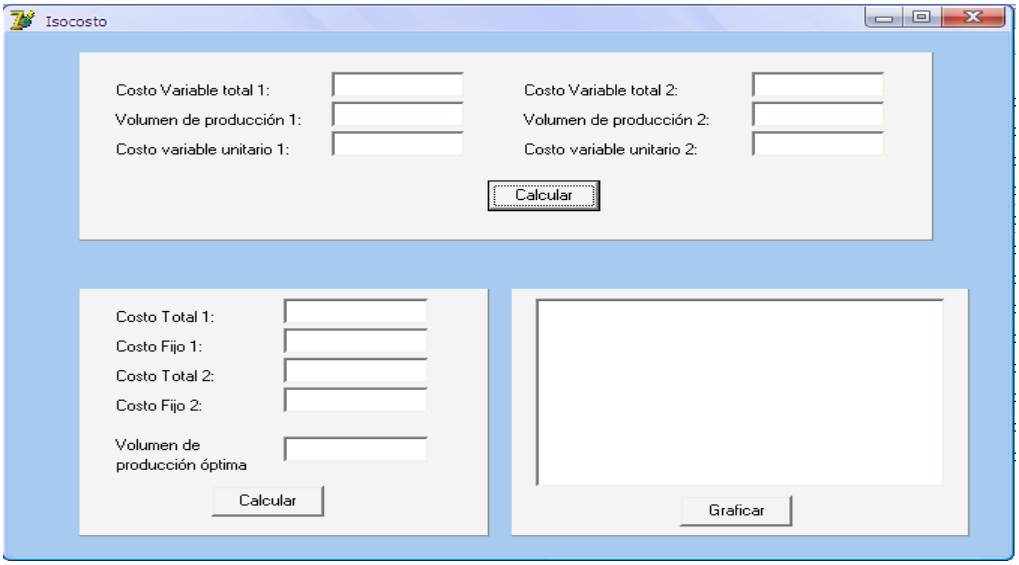


Figura 7. Método Isocosto.

La aplicación también permite obtener el gráfico de la técnica, facilitando la interpretación tanto analítica como gráfica.

Por último en la figura 8 se presenta la aplicación que permite la determinación del tamaño óptimo del lote (EOQ) que se utiliza en la Gestión de Inventarios, este modelo se estudia en varias asignaturas a lo largo de la carrera desde diferentes perspectivas, pero en esencia es la misma técnica.

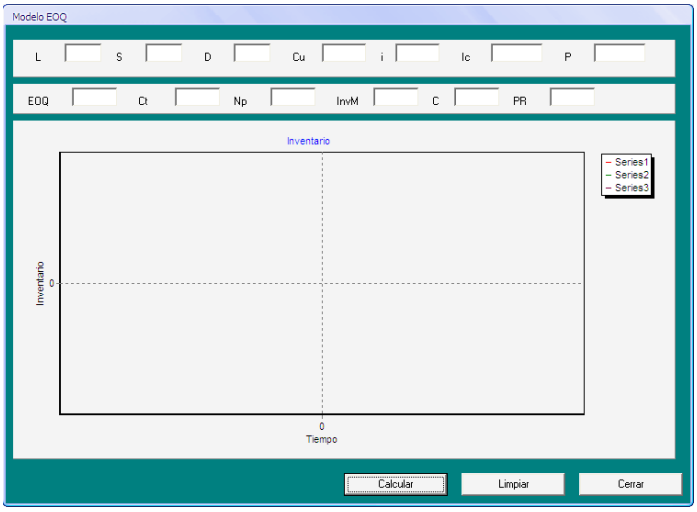


Figura 8. Modelo EOQ.

La aplicación brinda el valor de EOQ y grafica el modelo de inventario que se debe seguir con cada uno de los elementos a tener en cuenta.

CONCLUSIONES

Con la realización de esta investigación se pudo arribar a las siguientes conclusiones:

1. Con la aplicación de las diferentes herramientas informáticas, se potencian las formas al acceso de la información y a los contenidos de estudio, desarrollando capacidades para adquirir el conocimiento, se favorece una mejor adaptación a los intereses y necesidades de cada estudiante, aumentándose en autoaprendizaje.
2. Aumenta el protagonismo de los estudiantes en la regulación y el control de su propio proceso de aprendizaje y en la adquisición de capacidades para aprender a lo largo de la vida.
3. Se logra una mayor aplicación de forma sencilla, amena y efectiva de las técnicas que reciben los estudiantes de la carrera de ingeniería industrial.
4. El rol del profesor cambia de transmisor de conocimientos se convierte en dinamizador y guía del proceso de aprendizaje de sus estudiantes.
5. Se logra un proceso de evaluación de actividad formativa que tiende a ser continuo, tomando como base el conjunto de actividades que estudiantes y profesores han llevado a cabo virtualmente.
6. Propicia su carácter de gestor de procesos, al tener que darle sentido profesional a la información que se procesa a través de las diferentes aplicaciones Informáticas.

BIBLIOGRÁFICAS

- Adell, J. (1997): Tendencias de investigación en la sociedad de las tecnologías de la información. En: Edutec, Revista Electrónica de Tecnología Educativa No7, Noviembre. http://www.uib.es/depart/gte/revelec7.html (Consultado octubre de 2011)
- Castellanos Simons, D. y otros (2001a): Para promover un aprendizaje desarrollador (Material digital). Colección Proyectos. Instituto Superior Pedagógico “Enrique José

Varona". La Habana. Cuba.

- Fanor J. Angulo C. Principios Éticos del Ingeniero Industrial http://elmundodelingenieroindustrial.blogspot.com/2010/07/principios-eticos-el-ingeniero.html (Consultado octubre de 2011)
- Horruitiner Silva, P. (2007) La universalización de la Educación Superior. Revista Pedagogía Universitaria [on line], XII (4). Disponible desde: Revistas MES
- Pere Marqués Graells, 2000. Las TIC y sus aportaciones a la sociedad. http://dewey.uab.es/pmarques (Consultado mayo de 2010)
- Pérez N., Pérez, G., Suárez J.P., Abad P. (2010) Herramientas informáticas de apoyo a la gestión de procesos en la formación de ingenieros industriales" en CUIEET-2010, Congreso Universitario de Innovación Educativa en las Enseñanzas Técnicas, España, 2010.
- Salinas, Jesús. Innovación docente y uso de las TIC en la enseñanza universitaria RU&SC. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento, Vol. 1, Núm. 1, septiembre-noviembre, 2004, pp. 1-16.
- Tascón, Claudio. Desarrollo del proceso de mediación instrumental a través de entornos virtuales de aprendizaje. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la docencia Universitaria, 2005, pp 219-227.
- Uribe Tirado, Alejandro (2011) Competencias informacionales, competencias informáticas, http://ci2-colombia.blogspot.com/. (Consultado: mayo 2012)

PROPUESTA DE UN SISTEMA PARA LA GESTIÓN DEL CURRÍCULUM VITAE DE LOS DOCENTES

Proposed of a System of Step of Information for the Teaching Apartments

Estado: Trabajo concluido

Autores: Ing. Laritza Gispert Ramírez*, lgispertr@facinf.uho.edu.cu

MSc. Gilberto T. Pérez Ferrás*

Ing. Osmany Domínguez Pérez*

* Universidad de Holguín, Cuba.

Resumen

El Sistema para la gestión del currículum vitae de los docentes universitarios de la Universidad de Holguín surge por la necesidad de contar con una herramienta que apoye el desempeño y la eficacia del trabajo de los Jefes de Departamentos y docentes a la hora de que se le solicite una información. La presente investigación se llevó a cabo en la Facultad de Informática y Matemática, donde los Jefes de Departamentos gestionan la información referente al currículum vitae de los docentes. Este proceso se realiza de forma manual y en formato electrónico no centralizado, lo cual dificulta el registro, actualización y recuperación de la información, por lo que se traduce en ineficiencias. El objetivo de la investigación es desarrollar una herramienta mediante la cual se logre realizar el trabajo de forma más eficaz y sencilla, propiciando así un mejor desempeño por parte de la dirección de los departamentos docentes en apoyo al proceso de toma de decisiones. En atención a estas necesidades, se desarrolla una aplicación Web para facilitar la gestión de la información y procesamiento de los datos, con nuevas potencialidades que lo conviertan en un producto sostenible, siendo el propósito fundamental de gestionar el currículum vitae de los docentes universitarios de una manera eficiente, ayudando así a una mejor toma de decisiones por los directivos del departamento. Para llevar a cabo esta investigación se llevaron a cabo un conjunto de

métodos y técnicas científicas, entre ellas métodos histórico – lógico, modelación, entrevistas, observación científica, consulta de documentos.
Palabras claves: Aplicación Web, gestión, departamentos docentes, currículum vitae.

Abstract

The management system of the vitae curriculum of the university teachers from the university of Holguín springs up for the need to counts on a tool that leans the acting and the efficacy in the work of the department chiefs and teachers at the time that the information are requested. The present investigation it´s carried out in the computer science and mathematical faculty, where the department chiefs manage the relating information to the vitae curriculum of the teachers. This process it´s made in a manual way and in electronic not centralized format, what makes difficult the register, update and recovery of the information, which it´s translated in inefficiency. The objective of the investigation is to develop a tool, which allows carry out the work in a more effective way and simple, allowing a better acting of the direction of the educational department in support to the process of taking decisions. In attention to these needs, a web application it´s developed to facilitate the management of the information and processing of the data, with new potentialities. That will convert it in a sustainable product, being the main purpose the management of the vitae curriculum of the university teachers in an efficient way, by helping a better take of decisions for the directives of the departments. A set of methods and scientific techniques, between them took effect in order to accomplish this investigation historic methods – logician, modelation, interviews, scientific observation, consultation of documents.

Key words: Application Web, step, teaching apartments, curriculum vitae.

Introducción

Un tema recurrente en la actualidad consiste en hacerse partícipe en la llamada Era de la Información, donde la misma desempeña un papel determinante para los individuos de la sociedad moderna. En toda entidad, la información constituye el cimiento para el cumplimiento de sus objetivos. Sin una adecuada gestión de información no se pueden alcanzar la eficacia y la eficiencia que reclaman los tiempos actuales (Carballosa, 2011).

Para poder utilizar la información y que esta genere ventajas competitivas, debe tener tres características básicas: completa, confiable y oportuna, que facilite la toma de decisiones. En Cuba, independientemente a las limitaciones impuestas por el entorno, se ha alcanzado un cierto nivel de desarrollo con el empleo de las nuevas tecnologías, lo que ha posibilitado una significativa reducción en la utilización de recursos[85] indispensables en el desarrollo de los procesos que conforman los sistemas, teniendo como objetivo principal alcanzar mayores niveles de efectividad en estos y por consiguiente mayor generación de riqueza y aumento en la calidad de vida de los ciudadanos (Rivas Padilla, 2013).

Lo planteado anteriormente en apretada síntesis representa el reto al que se enfrentan las organizaciones en la actualidad, especialmente las universidades, como instituciones encargadas de la formación de profesionales, estas están encargadas de un replanteamiento de los procesos que en estas se desarrollan y por tanto, a una serie de transformaciones que beneficien el trabajo informativo que se lleva a cabo en estas, a lo cual la Universidad de Holguín (UHO) no está ajena, pues con el empleo de las tecnologías se ha logrado la informatización de los principales procesos sustantivos.

La UHO está compuesta por diez facultades en las que se forman profesionales en las diferentes modalidades de estudio, estas a su vez las conforman departamentos docentes y centros de estudios, que son los encargados de orientar metodológica y administrativamente a los estudiantes que pertenecen a cada una de ellas. Una de esas facultades es la Facultad de Informática y Matemática, la cual consta de tres carreras: Ingeniería Informática, Licenciatura en Matemática y Ciencias de la Información, donde se llevó a cabo la presente investigación.

Después que un trabajador se integra al departamento, sus datos son recopilados en la plantilla del departamento y entre esos datos se encuentra el currículum vitae (CV) de cada docente, con el objetivo de llevar una mayor organización y control de estos. Se considera importante destacar que el Jefe de Departamento, recibe orientaciones y solicitudes de informes, lo que lo obliga a procesar gran volumen de datos que muchas veces no se encuentra en formato uniforme, y en ocasiones es imprecisa, lo que no ofrece una garantía total de que la información sea confiable; además las búsquedas se realizan de forma lenta al

[85] Entiéndase como recursos materiales, informativos, humanos, financieros, etc.

no tener un criterio unificado, imposibilitando al jefe de departamento entregar la información de forma fiable y oportuna.

Por lo que en esta investigación ante estas problemáticas define como problema científico: ¿cómo favorecer la gestión de la información incluida en el currículum vitae de los docentes del Departamento de Computación de la Universidad de Holguín? Enmarcando como objeto de estudio: el proceso de gestión de la información incluida en el currículum vitae de los docentes y se define como objetivo general para dar solución al problema científico: desarrollar un sistema informático que permita la gestión oportuna y fiable de la información incluida en el currículum vitae de los docentes del Departamento de Computación de la Universidad de Holguín, precisándose como campo de acción: la informatización del proceso de gestión de la información incluida en el currículum vitae de los docentes del Departamento de Computación de la Universidad de Holguín.

Materiales y métodos

Actualmente los negocios operan en un entorno global que cambia rápidamente. Tienen que responder a nuevas oportunidades y mercados, condiciones económicas cambiantes y la aparición de productos y servicios competidores. El software es parte de casi todas las operaciones de negocio, por lo que es fundamental que el software nuevo se desarrolle rápidamente para aprovechar nuevas oportunidades y responder a la presión competitiva (Cendejas Valdéz, 2013).

Una metodología define una representación que permite facilitar la manipulación de modelos, y la comunicación e intercambio de información entre todas las partes involucradas en la construcción de un sistema. El nacimiento de técnicas estructuradas es lo que da origen al desarrollo de estas metodologías.

Metodología de desarrollo de software es un enfoque estructurado para el desarrollo de software que incluye modelos de sistemas, notaciones, reglas, sugerencias de diseño y guías de procesos (Cendejas Valdéz, 2013). El objetivo principal que buscan estas metodologías es convertir el desarrollo de software en un proceso formal, con resultados predecibles, con el fin de mejorar la calidad de los productos, aumentar la productividad y trabajo de los desarrolladores, facilitar el control del proceso de desarrollo y suministrar a los desarrolladores las bases para construir software de alta calidad en una forma eficiente. Por todas estas razones es de gran importancia la utilización de metodologías de desarrollo de

software que permiten obtener un producto final de alta calidad y satisfaga las necesidades y expectativas del cliente, para ello se decidió la utilización de la metodología de desarrollo de software que a continuación se describe.

La metodología empleada en esta investigación es: Iconix, siendo esta un proceso simplificado en comparación con otros más tradicionales, que unifica un conjunto de métodos de orientación a objetos con el objetivo de abarcar todo el ciclo de vida de un proyecto. Es una metodología pesada-ligera de Desarrollo del Software que se halla entre RUP (Rational Unified Process) y XP (eXtreme Programming), unifica un conjunto de métodos de orientación a objetos con el objetivo de tener un control estricto sobre todo el ciclo de vida del producto a realizar (Sater, 2014). Fue elaborado por Doug Rosenberg y Kendall Scout, la cual ha dado soporte y conocimiento desde 1993. Iconix tiene tres características fundamentales:

1. Iterativo e Incremental: ocurren varias iteraciones entre el desarrollo del modelo del dominio y los casos de uso. El modelo estático es incremental
2. Trazabilidad: es la capacidad de seguir una relación entre los diferentes artefactos producidos, por lo que cada paso está referenciado por algún requisito
3. Dinámica del UML: ofrece un uso dinámico del UML, como los diagramas de caso de uso, diagramas de secuencia y de colaboración.

Las tareas o fases que establece de Iconix para el desarrollo de un software son:

1. Análisis de Requisitos: en esta fase se deben analizar todos los requisitos que formarán parte del sistema, en esta investigación se tuvieron en cuenta los siguientes ver tabla 1

Tabla 1. Requisitos del sistema

Funcionales	Gestionar docente	Gestionar categoría docente(CD)	Gestionar categoría científica(CC)	Gestionar departamento	Gestionar investigación
	Modificar, Eliminar,	Inserta Modificar,	Inserta Modificar,	Inserta Modificar,	Inserta Modificar,

	Buscar, Visualizar docente.	Eliminar, Buscar, Visualizar CD	Eliminar, Buscar, Visualizar CC	Eliminar, Buscar, Visualizar Dpto.	Eliminar, Buscar, Visualizar Investigación
No funcionales	Apariencia o interfaz externa	Usabilidad	Rendimiento	Portabilidad	Seguridad
	Manipulación del sistema debe ser de forma sencilla. Interfaz no debe recargarse con imágenes. El vocabulario a utilizar será el español.	Accesible desde cualquier lugar de la entidad. Permite ser usado por cualquier persona que posea mínimos conocimientos	La disponibilidad de trabajo de la red contra el servidor es constante. El tiempo de respuesta de consulta debe de ser rápido,	Sistema es multiplataforma, es una herramienta web que cumple con la arquitectura cliente servidor	Solo usuarios autorizados, El nivel de acceso debe ser restringido, Sólo el administrador tiene control total

- Modelo de Dominio: esto se refiere a identificar objetos y cosas del mundo real que intervienen en el sistema. Es una herramienta de comunicación fundamental pues en él se establece el vocabulario del problema para un mejor entendimiento del mismo. En la figura 1 se muestra el diagrama del modelo del dominio

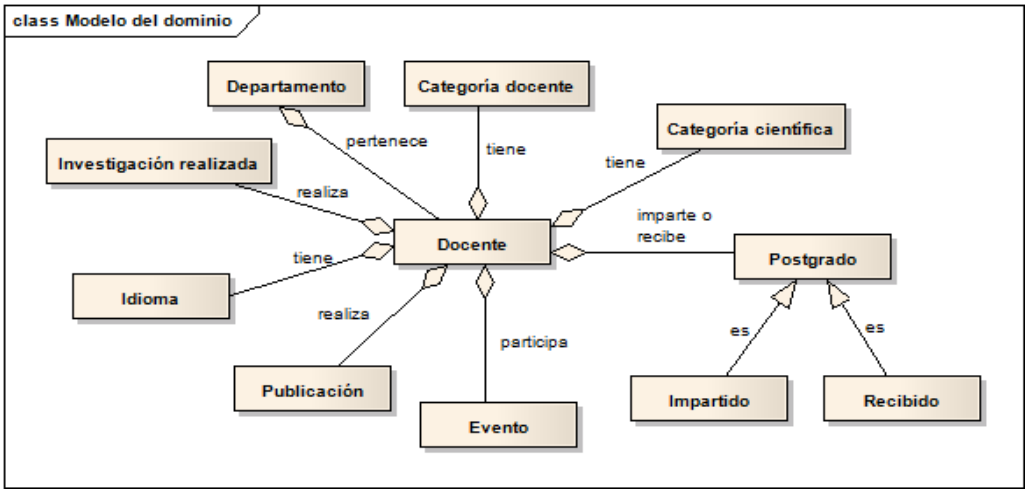


Figura 1.Diagrama del modelo del dominio

- Elaboración rápida de prototipos: implica la creación de un modelo o modelos operativos del trabajo de un sistema, en el que analistas y clientes deben estar de acuerdo
- Modelo de Casos de Uso: describe las acciones o el comportamiento que un usuario realiza dentro del sistema. Es una secuencia de interacciones entre un sistema y alguien o algo que usa alguno de sus servicios. La representación de cada caso de uso facilita especificar la secuencia de acciones que el sistema puede llevar a cabo interactuando con el actor, como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2. Actores y definiciones del sistema

Actor	Definición
Docente	Es un profesor de la universidad cuya función es insertar los datos de su currículum para crearlo.
Jefe de departamento	Tiene acceso a visualizar información relevante para apoyar la toma de decisiones.
Administrador	Posee el control total del sistema. Gestiona todo tipo de información.

- En la figura 2 se muestra el modelo de caso de uso del paquete seguridad

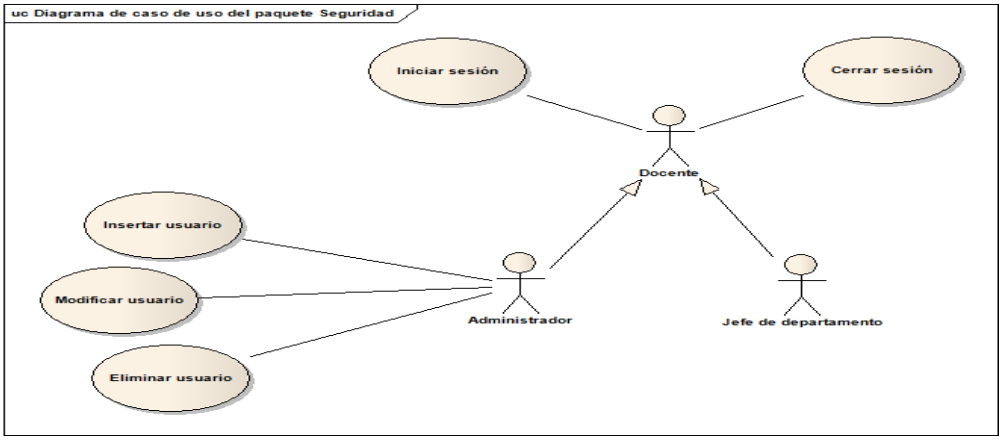


Figura 2. Modelo de caso de uso del paquete seguridad

2. Análisis y Diseño Preliminar: en esta fase se debe especificar algunos detalles preliminares del sistema. En el análisis y diseño preliminar se pretende ilustrar gráfica y textualmente la interacción entre los objetos participantes en un caso de uso, a través de la descripción textual de cada uno de ellos y la realización de los diagramas de robustez asociados a cada uno de ellos.

   Descripción de Casos de Uso: se obtendrá una ficha de caso de uso, la cual está formada por condiciones que debe cumplir al terminar si termina correctamente. La descripción de los casos de uso se escribe en párrafos simples, usando la voz pasiva, siguiendo el flujo acción del actor/respuesta del sistema. En él se reflejan dos cursos, un curso básico que muestra cómo se debe realizar el proceso del caso de uso y un curso alterno para describir los posibles errores que se pueden presentar durante la ejecución, es decir lo contrario de la funcionalidad que este realiza. En la tabla 3 se muestra una de las descripciones textuales de los casos de usos del sistema.

Tabla 3 Descripción textual de los casos de usos del sistema.

Caso de Uso: Insertar Postgrado	
Curso Básico	En la interfaz principal, el docente hace clic en Postgrado. El sistema comprueba que el docente se ha autenticado y el sistema muestra la interfaz Postgrado. El docente hace clic en el botón Crear Postgrado. El sistema muestra la interfaz Crear Postgrado. El docente específica el título, tipo y fecha y hace clic en el botón Crear. El sistema comprueba que los datos estén en el formato

	correcto. El sistema comprueba que el postgrado no exista. El sistema inserta el postgrado y muestra la interfaz Postgrado.
Cursos Alternos	- El docente no se ha autenticado. El docente es dirigido a la opción autenticarse. - Existen campos en blanco o con formato incorrecto. El sistema muestra un mensaje indicando el error cometido. - El postgrado ya existe. El sistema muestra un mensaje explicando el error cometido.

Diagrama de Robustez: permite capturar el qué hacer y a partir de eso, el cómo hacerlo. Facilita el reconocimiento de objetos y hace más sencilla la lectura del sistema. El diagrama de robustez toma como punto de partida la descripción textual de los casos de uso. Muestra los objetos que pertenecen a un caso de uso garantizando una mayor precisión en la descripción de estos. En la Figura 3 se muestra el diagrama de robustez del caso de uso Insertar Postgrado.

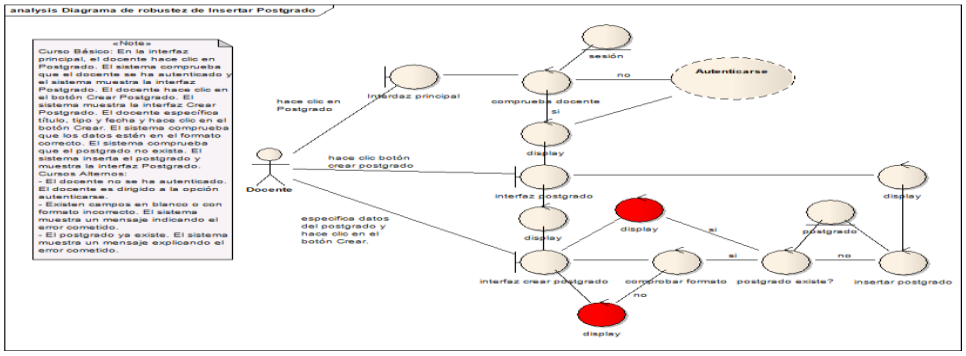


Figura 3. Diagrama de robustez del caso de uso Insertar Postgrado

3. Diseño: en esta fase se reconocen todos los elementos que forman parte del sistema. La etapa de diseño es uno de las fases principales que propone la metodología Iconix pues este facilita una construcción adecuada del sistema, o sea que le da forma mientras intenta preservar la estructura definida por la fase de análisis. En ella se identifican los mensajes

y métodos para cada caso de uso, se actualizan las clases, se realiza el diagrama de secuencia y se verifica que se cumplió con los requerimientos.

Diagrama de Secuencia: muestra los métodos que llevaran las clases del sistema. En el diagrama de secuencia se muestra la interacción de los objetos que componen un sistema de forma temporal (Hernández Orallo, 2002). Tiene tres objetivos elementales: asignar comportamiento a las clases, mostrar en detalle como las clases interactúan entre sí durante el tiempo de vida del caso de uso y terminar la distribución de las operaciones entre clases (Díaz, 2011). En la Figura 4 se muestra el diagrama de secuencia del caso de uso Insertar Postgrado.

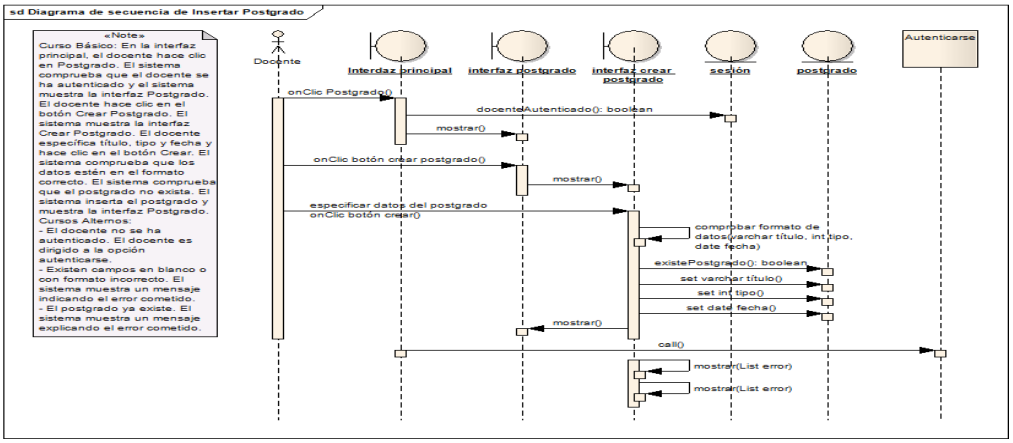


Figura 4. Diagrama de secuencia del caso de uso Insertar Postgrado.

Implementación: después de tener el diseño se creará el software; que posteriormente se entregará. Esta fase se realiza una vez concluido el diseño del sistema propuesto y todas las fases de la metodología de desarrollo de software, esta fase posibilita definir la organización y estructura del código e implementar las clases que se identificaron durante el diseño. Luego de realizado todo esto se procede a llevar el diseño al código.

- Escribir y generar el código
- Pruebas de unidad e integración
- Pruebas de sistema de aceptación basada en caso de usos.

Se seleccionó Iconix por ser una metodología ágil adaptable a los requerimientos y ágil para obtener un sistema informático, por ser un modelo pequeño y firme que no desecha el análisis y el diseño, usar análisis de robustez que reduce la ambigüedad al describir los casos. Además, exige menor documentación, ahorra tiempo, permite menor número de errores,

facilita una estrecha relación con el cliente, está más centrada en el código fuente. También se emplea en proyectos pequeños y reducido grupo de desarrolladores, dedicada a la construcción de sistemas de gestión de pequeña y mediana complejidad con la participación de los usuarios finales y es usado en proyectos más ligeros que los usados en otras metodologías, por lo que tiene un mayor campo de aplicabilidad.

Desarrollo del tema

Se realizó un software que cumple con los requisitos necesarios para la gestión de la información de los curriculum vitae de los docentes, facilitando la toma de decisiones por parte de los directivos. Para un mejor entendimiento del funcionamiento que realiza el sistema a continuación se muestran algunas interfaces de este y se explica su funcionalidad.

En la figura 4 se presenta la interfaz principal del sistema donde el acceso a esta es mediante el usuario y contraseña que poseen los docentes. Esta consta de tres menús, el menú Administración, que es donde se encuentra todo lo referente a los aspectos fundamentales que realiza el administrador del sitio, fundamentalmente interviene en la gestión de usuarios, el menú Profesional, que es donde se encuentra todo lo referente a los aspectos fundamentales que el docente realiza, y el menú Reporte que es donde se encuentran los diferentes reportes que se pueden generar a través del sistema.

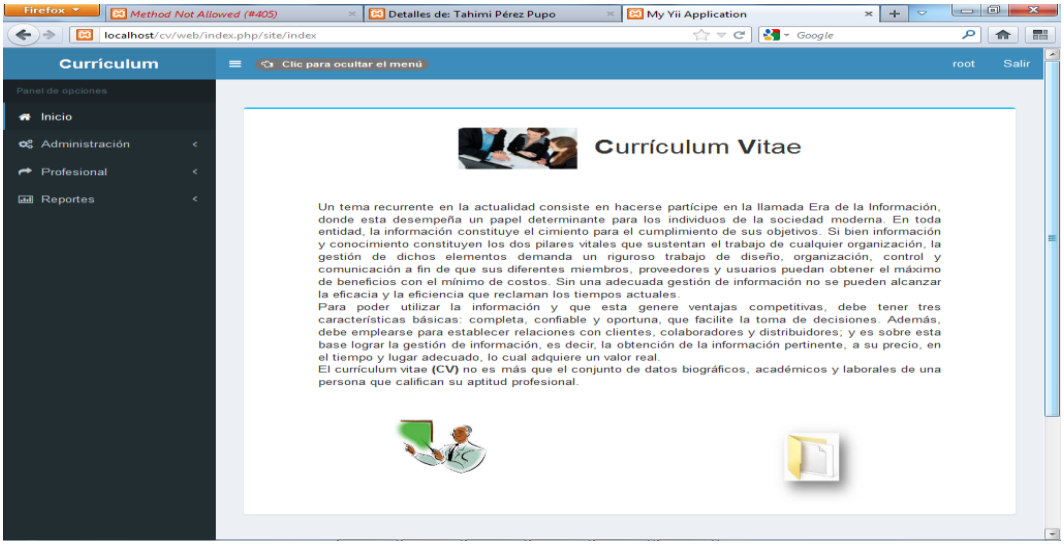


Figura 5. Interfaz principal del sistema

Mediante el menú profesional se puede acceder a la interfaz docente la cual una vez autenticado el docente este guarda automáticamente el nombre y los apellidos y el carnet de

identidad, de forma tal que este solo debe actualizar los demás datos correspondientes al currículum vitae. En la figura 6 se muestra la interfaz docente

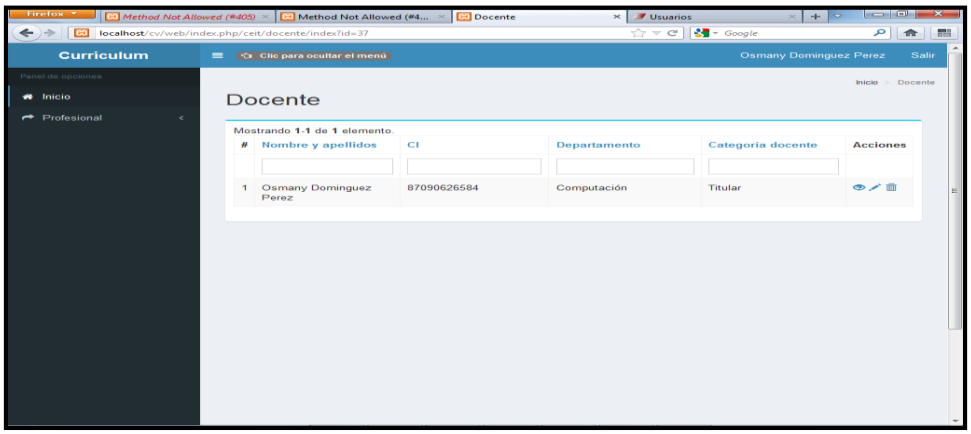


Figura 6 Interfaz docente

En la parte derecha aparecen tres botones que brindan la opción de visualizar, actualizar y eliminar algún docente. En las figura 7, 8 y se muestran las interfaces de acuerdo a la función que realiza cada uno de estos botones.

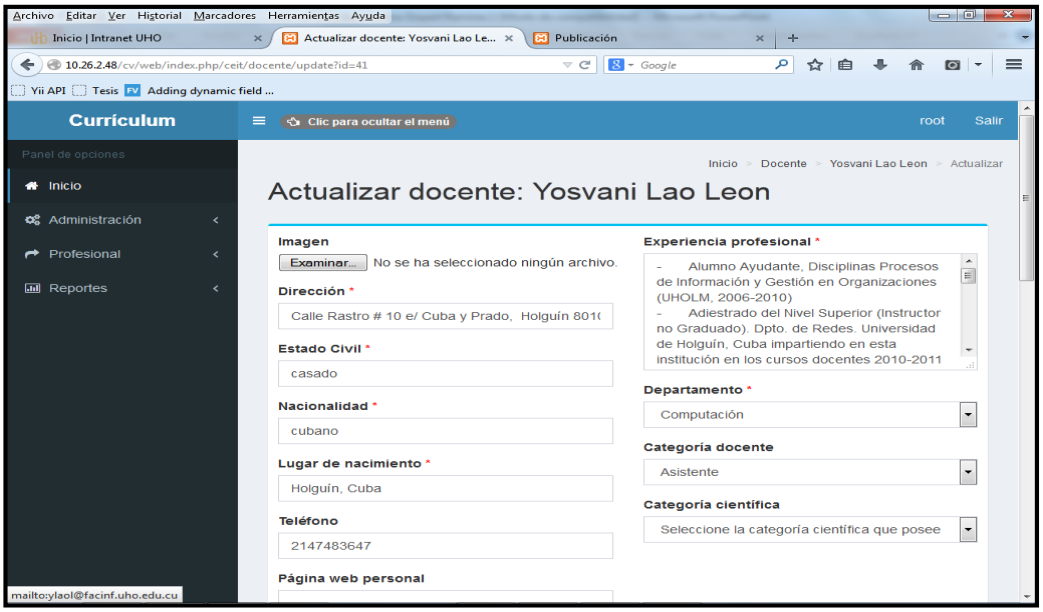


Figura 7. Interfaz actualizar docente

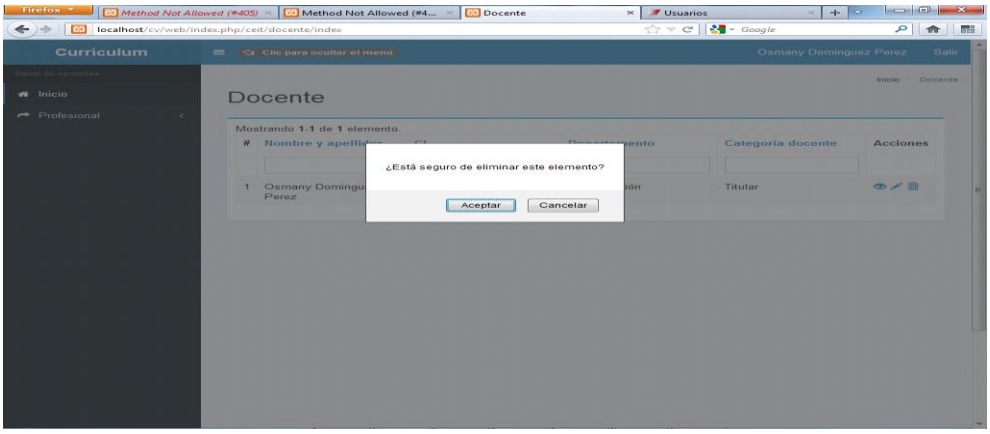


Figura 8. Interfaz Eliminar docente

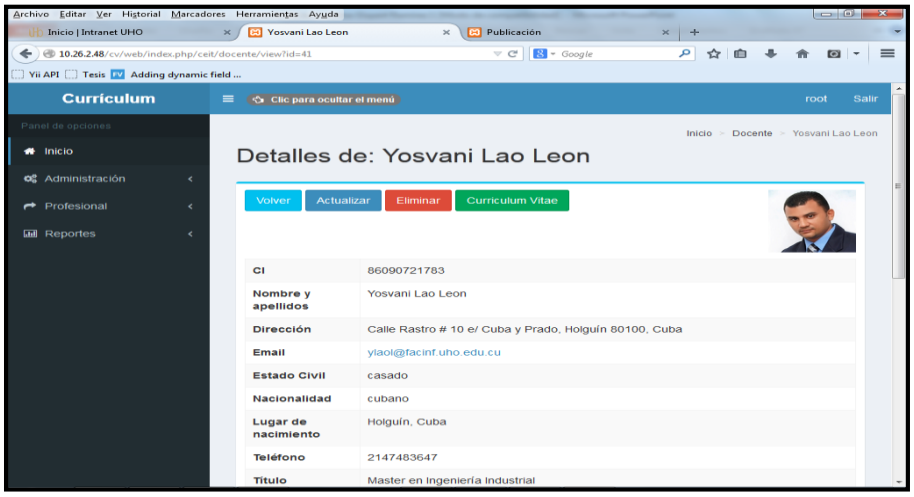


Figura 9. Interfaz visualizar docente

En esta interfaz se muestran los datos personales del docente, si se hace clic en el botón Currículum vitae que se encuentra en la parte superior de esta interfaz, este muestra el currículum vitae del docente completo como se muestra en la figura 10.

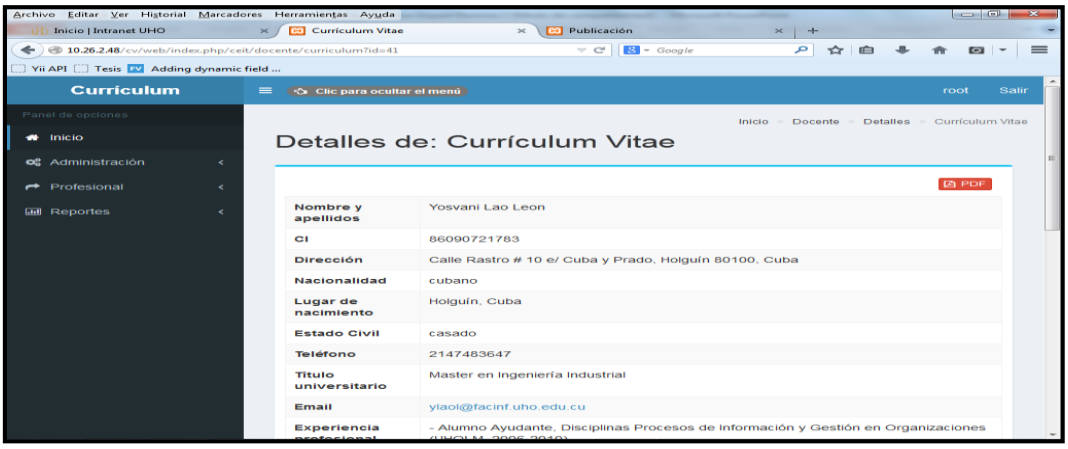


Figura 10. Interfaz currículum vitae del docente

En esta interfaz, si se hace clic en el botón PDF que se encuentra en la parte superior derecha, se genera un reporte del currículum vitae del docente que queda como se muestra en la figura 11, el cual se puede imprimir.

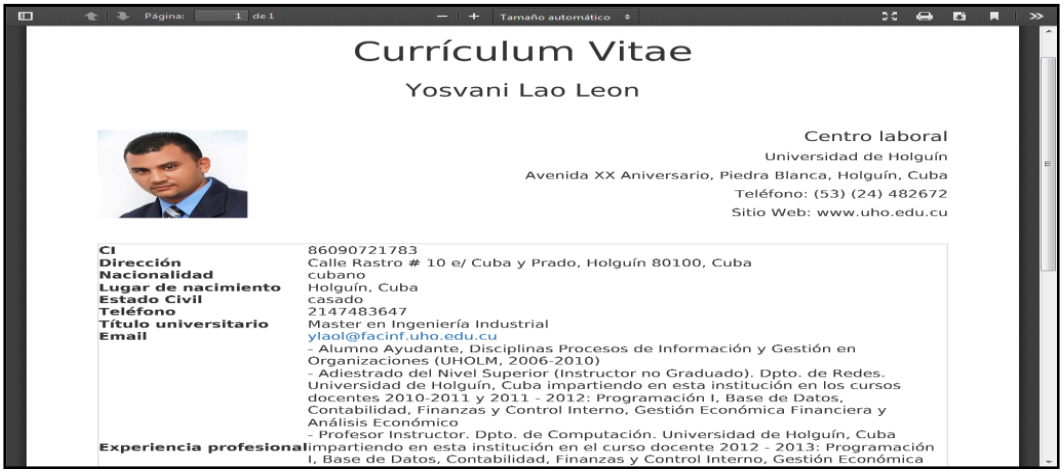


Figura 11 Reporte del currículum vitae en formato PDF

Conclusiones

- ✓ El estudio realizado en el Departamento de Computación de la Universidad de Holguín, permitió detectar las deficiencias existentes en el proceso de gestión de información incluida en el currículum vitae de los docentes, lo que constituyó el punto de partida de la investigación.
- ✓ Luego de la búsqueda realizada en Internet y en el ámbito nacional sobre aplicaciones existentes, se determinó que estas no favorecen la gestión del CV de los docentes.

- ✓ La metodología de desarrollo de software utilizada para realizar el análisis del problema y modelar la solución, permitió un entendimiento claro del negocio, específicamente de la información incluida en el currículum vitae de los docentes.
- ✓ Las herramientas y tecnologías seleccionadas para la construcción de la propuesta estuvieron acordes a las características de la investigación, esto facilitó el desarrollo de la aplicación web para la gestión de la información incluida en el currículum vitae de los docentes.
- ✓ Con la realización del análisis de sostenibilidad se obtuvo que el sistema es sostenible y perdurable en el tiempo de acuerdo a las dimensiones administrativa, socio-humanista, ambiental y tecnológica.
- ✓ Con el desarrollado de esta aplicación se da cumplimiento al objetivo trazado, pues los resultados arrojados por las encuestas aplicadas demuestran la aceptación del sistema. Los expertos consideraron la mayoría de los aspectos evaluados como "Muy relevantes", lo que constituye un importante argumento a favor de la calidad de la aplicación.

Referencias bibliográficas

1. Adell, Ferran. (2013). Fundamentos y evolución de la multimedia » Lenguajes de programación clasificación, tipos y recursos de aprendizaje. http://multimedia.uoc.edu/blogs/fem/es/lenguajes-de-programacion-clasificacion-tipos-y-recursos-de-aprendizaje/.

2. Alegsa, Leandro. (Ed.) (2010a) Diccionario de Informática y Tecnología. Definicion de Apache.

3. Alegsa, Leandro. (Ed.) (2010b) Diccionario de Informática y Tecnología. Definicion de Framework.

4. Alegsa, Leandro. (Ed.) (2010c) Diccionario de Informática y Tecnología. Definición de Servidor de aplicaciones.

5. Álvarez, Miguel Angel. (2014). Qué es MVC.

6. Alvarez, Sara. (2007). Sistemas gestores de bases de datos.

7. Anzardo Parra, Yuliet (2013). Módulo para la Gestión de Trámites de la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya". (Tesis

presentada en opción al título de Ingeniero Informático), Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Holguín, Cuba. Tutor: Ruiz de la Peña, M.Sc Jenny y Scull Pupo, Ing. Angel Luis

8. Calleja González, Luis Ramón. (2013). Sistema para la gestión del proceso de comercialización de materiales de la construcción en la empresa Constructora de Obras de Arquitectura # 19 de Holguín. (Tesis presentada en opción al título de Ingeniero Informático), Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Holguín, Cuba. Tutor: Concepción Parra, Ing. Juan José y Aballe Rodríguez, Ing. Mario

9. Campistrous Pérez, Luis y Rizo Cabrera, Celia. (1998). Indicadores e investigación educativa. 26.

10. Camps Orteza, Miquel. (2010). Aprender a programar PHP desde cero - Betabeers. Consultado: 21 de enero, 2016, disponible en: http://betabeers.com/curso/aprender-programar-php-desde-cero-402/

11. Caraballo Maestre, Alejandro R. (2011). Ingeniería de Software ¿Por qué Yii Framework.

12. Carballosa, M. (2011). Sistema de Gestión de Información para el Centro de Tecnologías para la Formación de la Universidad de las Ciencias Informáticas

13. Bases de datos en MySQL, (2004).

14. Cendejas Valdéz, José Luis. (2013). Implementación del modelo integral colaborativo (MDSIC) como fuente de innovación para el desarrollo ágil de software en las empresas de la zona centro - occidente en México. Consultado: 23 de octubre, 2015, disponible en: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2014/jlcv/software.htm

15. Claro Leyva, Yariannis. (2012). Sistema de apoyo a la gestión de la información en el Centro de Diagnóstico y Orientación del municipio Holguín. Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Holguín, Cuba. Tutor: Campos Hidalgo, MSc. Yoisel y Scull Pupo, Ing. Ángel Luis

16. Cohen Karen, Daniel. (1999). Sistemas de Información para la Toma de Decisiones (2da ed.), ISBN: 970-10-0882-0.

17. . Currículum vitae - Definición - WordReference_com. (Vol. 2016).

18. Date, C. J., Darwen, Hugh y Lorentzos, Nikos A. (2014). Chapter 12 - Database Design I: Structure Time and Relational Theory (Second Edition) (pp. 197-226). Boston: Morgan Kaufmann, ISBN: 978-0-12-800631-3.

19. DECSAI. (2010). Especificación de requerimientos. Diseño de bases de datos. Departamento de Ciencias de la Computación e I.A. Universidad de Granada. Granada, España.

20. Díaz, Z. M. (2011). SISGEBLIO: Sistema para la gestión del plan bibliográfico en los departamentos docentes de la Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya" (Tesis presentada en opción al título de Ingeniero Informático), Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Holguín, Cuba. Tutor:

21. Feás Muñoz, Jesús. Ventajas de las aplicaciones web. Consultado: 11 de febrero, 2016, disponible en: http://www.pixima.net/aplicaciones-web/ventajas-de-las-aplicaciones-web/

22. Fumàs Cases, Eduard. (2014). Apache HTTP Server: ¿Qué es, cómo funciona y para qué sirve?

23. González Mas, Yolanda de la Caridad (2010). Sistema para la Gestión de la Información en el proceso de formación y desarrollo de las competencias laborales en la UEB parque "Cristóbal Colón". (Tesis presentada en opción al título de Ingeniero Informático), Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Holguín, Cuba. Tutor: Llanes Font, M.sc. Mariluz y León Machado, Ing. Reydel

24. González Ochoa, Zulema (2012). Sistema para la gestión de información en el proceso de reorganización y disponibilidad en la Empresa de Equipos e Implementos Agrícolas "Héroes del 26 de julio". (Tesis presentada en opción al título de Ingeniero Informático), Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Holguín, Cuba. Tutor: Solórzano Pérez, Ing. Reynol

25. Grangel González, Irlán y Cruz Varona, Rolando. (2006). Sistema de Estudiantes. (Tesis presentada en opción al título de Ingeniero Informático), Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Holguín, Cuba. Tutor: Ruiz de la Peña, Ing. Jenny

26. Hernández, Lenin. (2013a). Entendiendo Yii.

27. Hernández, Lenin. (2013b). Software libre.

28. Hernández Orallo, Enrique. (2002). El Lenguaje Unificado de Modelado (UML).

29. Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. (1998). Metodología de la investigación (2da ed.), ISBN: 970-10-1899-0.

30. López Zaragoza, Antonio. (2012). Sistema de gestión y control de la capacitación en la empresa Comandante Ernesto Che Guevara (ECG). Subsistemas de análisis, diseño y desarrollo. (Tesis presentada en opción al título de Ingeniero Informático), Universidad de Holguín"Oscar Lucero Moya", Holguín, Vuba. Tutor: Campos Hidalgo, MSc. Yoisel y Laguna Mojena, Ing. Enrique

31. Pérez, José Luis (2015). Principales lenguajes de programación web, ventajas y desventajas. Consultado: 29 de febrero, 2016, disponible en: http://www.registrodominiosinternet.es/2013/08/lenguajes-programacion-web-ventajas.html

32. Ponjuán Dante, Gloria. (1998). Gestión de Información en las organizaciones: Principios, conceptos y aplicaciones. Santiago de Chile, Chile.

33. Rivas Padilla, Elizabeth. (2013). Sistema de Gestión de Información para los Departamentos Docentes de la Universidad de Holguín “Oscar Lucero Moya”. (Tesis presentada en opción al título de Ingeniero Informático), Universidad de Holguín"Oscar Lucero Moya", Holguín, Cuba. Tutor: Pérez Martínez, MSc. Nancy y Fernández Carralero, MSc. Jean Carlos

34. Rosenberg, Doug y Stephens, Matt. (2007). Use Case Driven Object Modeling with UML: Theory and Practice (pp. 471).

35. Sánchez Asenjo, Jorge. (2012). Servidor de Aplicaciones Web. 51.

36. Sater, J. M. (2014). Metodología Iconix. Consultado: 23/10, 2015, disponible en: http://iisoftware.blogspot.com/2013/02/metodologia-iconix.html

37. Sistemas informáticos. (Tema 1. Introducción a los Sistemas Informáticos). http://guindo.pntic.mec.es/pold0000/apuntes/ut01/tema01/tema01.htm.

38. Solórzano Pérez, Reynol. (2007). Metodología para medir la calidad de software. (Tesis presentada en opción al título de Ingeniero Informático), Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Holguín, Cuba. Tutor: Aguilera Cruz, M.Sc. Oscar y Grangel González, Ing. Irlán

39. Yang, Zhongxuan, Jardine, Richard, Guo, Wangbo y Chow, Fiona. (2016). Chapter Two - Design Methods and Database Assessments A Comprehensive Database of Tests on

Axially Loaded Piles Driven in Sand (pp. 5-14): Academic Press, ISBN: 978-0-12-804655-5.

LA CAPACITACIÓN E INNOVACIÓN COMO ESTRATEGIA DE COMPETITIVIDAD DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS

Dra. En C. de la E. Bertha Luz Martínez Hernández
M. en T. Jorge Ignacio Pérez Morales
M. en A. Sandra Miriam Alcántara Ramírez
Facultad de Contaduría y Administración
Universidad Autónoma del Estado de México

RESUMEN

Actualmente nos encontramos en la ya reconocida era de la evolución del conocimiento, que ha sido caracterizada por el descubrimiento de grandes avances científicos y tecnológicos que día a día son desarrollados aparecen, por ello, es necesario desarrollar posibles estrategias que impulsen la competitividad de las pequeñas empresas, lo que ha permitido elevar la eficiencia en sus productos y servicios, a fin de incidir en mejores condiciones socioeconómicas para la población.

Considerando que la innovación es un factor que promueve la competitividad de las Pequeñas empresas es de suma importancia adoptarla e implementarla para hacer frente a un entorno cada vez más competitivo y global y que esto permita a las pequeñas empresas llegar a desarrollarse hasta formar parte de las grandes empresas no importa que éstas sean, industriales o de servicios.

Si proyectamos a las empresas de esta manera les permitirá ser más competitivas para crear más riqueza y empleo, es necesario este compromiso con la innovación y las nuevas tecnologías.

La innovación, y así lo reconoce la Unión Europea, es un proceso científico y tecnológico y que las empresas son y están capacitadas para poder aprovecharlo.

Vivimos en un ambiente altamente competitivo y las pequeñas empresas requieren optimizar los recursos disponibles y generar ventajas competitivas que les permitan crecer y permanecer en el mercado, siendo uno de ellos la capacitación de sus trabajadores.

La investigación se llevó a cabo en cuatro PyMES en la ciudad de Toluca, Estado de México, con el objetivo de analizar sus prácticas en materia de capacitación e identificar elementos que puedan impulsar su competitividad.

El estudio está basado en información obtenida en entrevistas semiestructurada realizadas a los responsables del área de recursos humanos.

Los resultados muestran cómo la pequeña empresa carece de programas estructurados de capacitación en la innovación, indicando que existen áreas de oportunidad para mejorar su competitividad.

Palabras clave: Capacitación, innovación y Competitividad, Pequeña empresa.

ABSTRACT

We are currently in the already recognized it was the evolution of knowledge, which has been characterized by the discovery of major scientific and technological advances that everyday are developed appear, therefore, it is necessary to develop alternative strategies to boost the competitiveness of small companies, which has raised the efficiency of its products and services in order to influence better socioeconomic conditions for the population.

Whereas innovation is a factor that promotes the competitiveness of small businesses is of utmost importance to adopt and implement to meet an increasingly competitive and global environment and that this would allow small businesses to reach out to develop to be part of the large companies no matter that they are, industrial or service.

If we project businesses in this way will allow them to be more competitive to create more wealth and jobs, you need this commitment to innovation and new technologies.

Innovation, and thus recognized by the European Union, is a scientific and technological process and that companies are and are trained to use it.
We live in a highly competitive environment and small businesses need to optimize available resources and generate competitive advantages that allow them to grow and remain in the market, one of them being the training of their workers.
The research was carried out in four SMEs in the city of Toluca, State of Mexico, with the aim of analyzing their practices in training and identify elements that can boost their competitiveness.
The study is based on information from semi-structured interviews with those responsible for the human resources area.
The results show how small business lacks structured training in innovation, indicating that there are areas of opportunity to improve their competitiveness programs.

Keywords: Training, Innovation and Competitiveness, Small Business

1. INTRODUCCIÓN

La realidad que viven en la actualidad las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMES) en México, es que, a pesar de generar éstas más de la mitad del PIB del país, muchas de ellas muestran bajos niveles de productividad y competitividad en contraste con las grandes empresas. De ahí la necesidad de realizar estudios encaminados a buscar herramientas que impulsen su crecimiento y consolidación.

Hoy en día, la capacitación es considerada como una herramienta indispensable en todo tipo de organización, pues permite generar y preservar una mayor cantidad de conocimiento, convirtiéndose en una ventaja competitiva en las pequeñas empresas, sin embargo, la actual forma de operación de las PyMES posee elementos particulares que obliga a realizar estudios en este ámbito que faciliten su comprensión y aplicación.

La presente investigación despliega cuatro apartados: el primero presenta el marco teórico sobre la capacitación, la competitividad y las PyMES en la actualidad; el segundo describe la metodología desarrollada en el estudio; el tercero presenta los resultados, haciendo un

análisis de los programas de capacitación con los que cuenta; y en el cuarto, las conclusiones que son posibles determinar con la realización del estudio.

2. MARCO TEÓRICO

a. Las Pymes en la actualidad

Las PyMES en México representan una gran área de oportunidad, a través de ellas se puede lograr una mayor generación de empleo y por consiguiente un crecimiento en la economía del país. Por tal motivo es importante que se generen facilidades por parte del gobierno para que estas tengan un mayor crecimiento y se solidifiquen, ahí radica la relevancia de las pequeñas y medianas empresas (Guevar y Albino, 2009).

Las micro, pequeñas y medianas empresas (PYMES), constituyen la columna vertebral de la economía nacional por los acuerdos comerciales que ha tenido México en los últimos años y asimismo por su alto impacto en la generación de empleos y en la producción nacional. De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en México existen aproximadamente 4 millones 15 mil unidades empresariales, de las cuales 99.8% son PYMES que generan 52% del Producto Interno Bruto (PIB) y 72% del empleo en el país (ProMéxico, 2015).

A pesar de que los procesos de producción de las PyMES se desarrollan con un menor volumen de actividad, comparado con las grandes empresas, cuentan con una mayor flexibilidad de adaptación a los cambios de los mercados. En casi la totalidad de las economías del mercado, las PyMES constituyen una parte esencial de la economía (Arriaga y Gómez, 2014). En este contexto, la importancia que toman las PyMES en la economía de un país, se genera al asegurar el mercado de trabajo, a través de la descentralización de la mano de obra, que tiene un papel primordial hablando del funcionamiento económico en el mercado laboral.

b. La competitividad en las empresas

Mintzberg, H., Quinn, J. B., & Voyer, J. (1997) explican que las organizaciones realizan acciones para mantenerse competitivas, gestionando elementos emergentes y premeditados. Esos elementos son analizados con mayor profundidad por Barney (1991), quien explica que

si la organización posee recursos valiosos, raros, insustituibles e inimitables, puede entonces aspirar a una ventaja competitiva sostenible.

Acorde con Spender & Scherer (2007) estos recursos emanan del conocimiento, que se constituye como la principal ventaja competitiva de la organización.

El conocimiento crea valor para el cliente al mejorar los procesos, productos, y/o servicios de la organización (Nonaka & Takeuchi, 1995), es único porque emana de cada empleado, diferente en cada organización; es un recurso no imitable porque incluye los saberes de cada individuo y la institucionalización del conjunto de todos ellos, basado en sus propias políticas, objetivos y visión; es un intangible que si la organización aprovecha, puede ser una fuente de ventajas competitivas Barney (1991) que permitirán añadir valor a los factores productivos de un modo relativamente único Spender (1996)

Las empresas enriquecen sus procesos internos y pueden ver incrementada la calidad y la productividad de sus tareas, así como las de sus productos y servicios. Si lo anterior es considerado el cliente puede verse favorecido y la empresa mostrar una competitividad empresarial, como resultado del empeño de los trabajadores y el apoyo de la empresa.

El conocimiento es una combinación de experiencias, valores, información y perspectivas de expertos y que frecuentemente en las organizaciones se plasma en documentos, rutinas, procesos, prácticas y normas Davenport & Prusak (2000).

Para que el conocimiento sea una ventaja competitiva, deben existir ciertas condiciones que apoyen en su gestión: desde la adquisición y absorción hasta la transformación del conocimiento Cohen & Levinthal (1990), dados por la combinación de elementos internos y externos. Una de las mejores formas de transmitir y mejorar el conocimiento es a través de la capacitación.

c. Capacitación

Así como las personas ofrecen a la empresa dedicación y esfuerzo en el cumplimiento de las metas organizacionales para el cumplimiento de los planes, también la empresa debe preocuparse por ofrecer a sus empleados capacitación.

Para los estudiosos, un buen desarrollo integral del personal implica dos elementos:

- Adiestramiento: Se define como: "El proceso de desarrollo de cualidades en los recursos humanos para habilitarlos, con el fin de que sean más productivos y contribuyan mejor a la consecución de los objetivos organizacionales. El propósito del entrenamiento es aumentar la productividad de los individuos en sus cargos, influyendo en su comportamiento Chiavenato I. (2002).
- Capacitación: Acorde a la guía empresarial que ofrece el Instituto Nacional del Emprendedor (SE, 2016) es "el entrenamiento avanzado que se le proporciona al trabajador para facilitarle un mayor desarrollo personal y profesional que permita, en consecuencia, el desarrollo de la empresa misma, mediante la adquisición de conocimientos principalmente de carácter técnico, científico y administrativo".

Esta misma señala que: la capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

1. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad, así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella;
2. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación;
3. Prevenir riesgos de trabajo;
4. Incrementar la productividad, y
5. En general, mejorar las aptitudes del trabajador. (SE, 2016)

Los propósitos de un programa efectivo y eficiente de entrenamiento del personal, comprenden cuatro tipos de cambio:

1. Transmisión de información: distribuir información, entre los integrantes del proceso de capacitación entrenados, como un cuerpo de conocimientos genéricos sobre el trabajo, la empresa, sus productos y servicios, su organización y políticas.
2. Desarrollo de habilidades: aquellas habilidades y conocimientos directamente relacionados con el desarrollo del cargo actual o de posibles ocupaciones futuras. Se trata de una capacitación orientada directamente al trabajo.
3. Desarrollo o modificación de actitudes: se enfoca al cambio de actitudes negativas por actitudes más favorables entre los trabajadores, aumento de la motivación, desarrollo de la sensibilidad del personal en cuanto a los sentimientos y reacciones de otras personas.

4. Desarrollo del nivel conceptual: el entrenamiento puede ser llevado a cabo para desarrollar entre los trabajadores un alto nivel de abstracción y facilitar la aplicación de conceptos en la práctica administrativa o para elevar el nivel de generalización y así puedan pensar en términos globales y amplios. (SE, 2016)

En las PYMES, los procesos no pueden ser a largo plazo por las circunstancias particulares que tienen (poco personal calificado, estructura plana, recursos limitados, estrategias generales o improvisadas, atención centrada en la operación diaria, etc.) Nuñes, M.B, Annansingh, F., Eaglestone, B. & Wakefield, R. (2006), Sin embargo, estudios como el de Apak & Atay (2014), explica que las PYMES tienen ventaja con respecto a las grandes empresas, dada por su estructura y adaptabilidad.

Así, para generar ventajas competitivas es necesario conocer el medio ambiente, tanto interno como externo de la organización. Es necesario que se dé la gestión… de forma envolvente en cada uno de los procesos de la organización, haciendo uso de las TIC y modificándolas o adaptándolas a la conveniencia de la compañía, según sea su situación Arriaga & Gómez, (2014).

- METODOLOGÍA

El presente estudio corresponde a una investigación cualitativa, la cual se realizó tomando como base la metodología para el estudio de casos de Yin (1994), el que por su naturaleza permite una investigación que conserva lo general y el sentido característico de los eventos de la vida real

El objetivo fue analizar las prácticas en materia de capacitación en cuatro PyMES en el Estado de México e identificar elementos que puedan impulsar su competitividad.

La recolección de datos se realizó por medio de entrevistas a profundidad, misma que se presenta en el anexo 1, diseñada en base a la literatura consultada, de donde se conformaron las dimensiones y factores de evaluación que determinan los apartados de la misma y que se muestran el cuadro 1.

Cuadro 1. Dimensiones y factores de evaluación de la capacitación

Dimensiones	Factores de evaluación
Finalidad	Inducción al puesto Resolución de problemas Desarrollo del personal Manejo de Tecnologías de Información y Comunicación
Fuente	Interna Externa
Necesidades a cubrir	Actuales Futuras
Planeación y programación	Detección de necesidades de capacitación Programa Estructurado Enfoque a la organización o al puesto. Periodicidad Inclusión
Evaluación	Análisis de impacto

Fuente: Elaboración propia

El instrumento consistió en una entrevista estructurada Capacitación en PYMES del Estado de México que se incluye en el anexo 1.

La entrevista fue aplicada en cuatro empresas como se muestra en el cuadro 2.

Cuadro 2. Caracterización de las empresas participantes en la investigación

Giro	Persona entrevistada	No. de empleados y tamaño	Años de Operación
- **Producción y venta de artículos de papelería**	Jefe de Recursos Humanos	120 Mediana	37

- **Seguridad privada**	Gerente General	69 Pequeña	22
- **Producción y venta de autopartes**	Encargada del área Administrativa	20 Pequeña	12
- **Construcción**	Director General	42 Pequeña	7

Fuente: Información proporcionada por personal de las empresas participantes[86]

La información recabada en las entrevistas aplicadas en las cuatro empresas se muestra en la sección de resultados.

- RESULTADOS

Los resultados se presentan de acuerdo a las preguntas formuladas en la entrevista y de acuerdo a la numeración de las empresas asignada en la caracterización de la muestra:

- ¿En su empresa proporcionan capacitación a sus empleados?

Las cuatro empresas respondieron afirmativamente la pregunta

- Con qué finalidad llevan a cabo la capacitación

Inducción al personal de nuevo ingreso	**1,2**
Solución de problemas	2,3,4
Preparación para ascensos y promociones	1
Manejo de Tecnologías de Información y Comunicación	1,2,3
Otro (especifique)	

[86] **Los representantes de las empresas solicitaron, por razones de confidencialidad, no divulgar su razón social en la sección de resultados.**

- ¿La capacitación la imparte personal externo o interno a la empresa?

1	**Despachos de capacitación y personal interno brinda capacitación a otros compañeros.**
2	Solicitan apoyo de sus proveedores de maquinaria y equipo para capacitar al personal operativo.
3	Cuando hay reformas fiscales.
4	Cuando se presentan problemas se pide apoyo al personal con más experiencia.

- ¿Qué necesidades se busca cubrir con la capacitación?

R. Actuales: Con la finalidad de cambiar de manera positiva la actitud del personal, para mejorar el desempeño de las personas y hacerlas más eficientes, respeto a los métodos de trabajo, la forma de llevar a cabo las relaciones interpersonales y grupales, la dirección y el liderazgo, además de incrementar sus capacidades y sus competencias.

Futura: mejorar la forma de llevar a cabo las relaciones interpersonales y grupales, desarrollar en la dirección el liderazgo y fortalecer e incrementar sus capacidades y sus competencias.

- ¿Para efectuar la capacitación que desarrollan?

Encuesta de detección de necesidades de capacitación		
Programa estructurado con: **Objetivos** **Contenidos** **Periodicidad** **Sistema de evaluación**	Si	1

R. Solo una empresa es la que desarrolla programas estructurados con objetivos, contenidos, periodicidad y sistemas de evaluación. Esta es la empresa mediana.

- La capacitación se desarrolla para cubrir necesidades específicas de los puestos globales de la empresa.

R. La capacitación tiene como objetivo brindar oportunidades de crecimiento a los empleados y operativos dentro de la organización y crear un clima organizacional más cálido y de cooperación en su ámbito laboral.

- En los cursos de capacitación a quien se incluye:

Personal operativo	**si**
Empleados administrativos	si
Directivos	no

R. En las empresas pequeñas solo se dan cursos al personal operativo cuando se contrata nuevo personal para introducirlos al puesto, en la mediana empresa se capacita a los empleados y a los operativos cuando existen cambios en la organización o cambian las políticas. Los directivos no son considerados para la capacitación.

8. Evalúan el impacto de la capacitación

R. Sí, la mediana empresa que es la que cuenta con programas y objetivos estructurados, evalúan la capacitación por medio de la observación a sus empleados en cuanto a la modificación de sus actitudes y en la eficiencia de su trabajo después de la capacitación.

No la pequeñas empresas no evalúan la capacitación pues no tienen elementos de juicio al no capacitara a sus trabajadores.

R. La capacitación es importante porque permite desarrollar mejores productos y servicios y de esta manera ser más competitivos en el mercado y permanecer vigentes por más tiempo

- Conclusiones y recomendaciones

Este trabajo pone de manifiesto de acuerdo a los estudiosos del tema que si se puede incrementar la competitividad interna en las PyMES con el apoyo de la capacitación, siempre y cuando ésta sea vista como un proceso encaminado a generar un trabajo motivado para un mejor desempeño de los empleados en sus actividades.

Los resultados que proporciona la investigación empírica fortalece el capital humano ya que permite realizar con mayor eficiencia sus labores.

Los administradores de las PyMES deben enfocar sus esfuerzos hacia la consecución de mayores niveles de eficiencia de sus trabajadores con el interés de desarrollar mayores niveles de competitividad en los empleados y trabajadores operativos, resulta de suma importancia fortalecer la administración de la capacitación mediante el desarrollo de programas con objetivos estructurados de capacitación.

Apoyados en programas de capacitación, los administradores de las pequeñas y medianas empresas, pueden incrementar la eficiencia en sus empleados, identificar y optimizar las competencias con las que cuentan o desarrollar nuevas en los empleados y operativos que laboran para la organización, y con esto hacer a la pequeña empresa más competitiva.

La tarea no resulta sencilla, implica el compromiso y esfuerzo constante tanto de directivos como de los empleados.

- Futuras líneas de investigación

Este estudio logra reunir dos conceptos clave como es la capacitación y la competitividad en las PyMES, en su nivel interno, originando estudios posteriores que puedan profundizar más en la capacitación y como resultado la competitividad de la PyMES. La perspectiva es amplia y la investigación puede y debe encaminarse a lograr mayores niveles de desarrollo y competitividad.

REFERENCIAS

Apak, S. y Atay, E. (2014). Global innovation and Knowledge Management Practice in Small and Medium Enterprises (SMEs) in Turkey and the Balkans. Procedia, Social and Behavioral Sciences, 150, pp. 1260-1266.

Arriaga, R. y Gómez, M.R. (2014) Estrategias de Gestión del Conocimiento para generar ventajas competitivas en PyMES del Estado de México. Gestión y Estrategia. UAM, CDMX, México. No. 46, vol. 1, pp. 5.

Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. Journal of management, 17(1), 99–120.

Chiavenato I. (2002). Gestión del talento humano. Ed. Mc Graw Hill. Bogotá, Colombia, pp. 386.

Cohen, W. M. and Levinthal, D. A. (1990). Absorptive capacity: a new perspective on learning and motivation. Administrative Science Quarterly, vol. 35, pp. 128-152.

Davenport, T. H., & Prusak, L. (2000). Working knowledge: How organizations manage what they know. Harvard Business Press.

Guevar L. & Albino A. (2009) La Importancia de las PyMES en México. Universidad de Matamoros, Tamaulipas.

Instituto Nacional del Emprendedor, SE (2016) Guías Empresariales, Inicie y Mejore su Negocio. México http://www.contactopyme.gob.mx/guiasempresariales/guias.asp?s=10&g=1&sg=8

Mintzberg, H., Quinn, J. B., & Voyer, J. (1997). El proceso estratégico: conceptos, contextos y casos. Pearson Educación.

Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). The Knowledge-Creating Company. How Japanese companies create the dynamics of innovations. Oxford University Press, New York, NY.

Nunes, M.B, Annansingh, F., Eaglestone, B. & Wakefield, R. (2006) "Knowledge management issues in knowledge-intensive SMEs", Journal of Documentation, Vol. 62, No. 1, pp 101-119.

ProMexico (2015) http://www.promexico.gob.mx/negocios-internacionales/pymes-eslabon-fundamental-para-el-crecimiento-en-mexico.html

Spender, J. C. (1996). Making knowledge the basic of a dynamic theory of the firm. Strategic Management Journal, 17, pp. 45-62.

Spender, J.C., y Scherer, A. G. (2007). The philosophical foundations of knowledge management: Editors' introduction. Organization, 14(1), 5–28.

ANEXO 1

Entrevista sobre capacita

CÓMO LAS EMPRESAS MEXICANAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO ESTÁN UTILIZANDO EL MARKETING DIGITAL COMO UNA OPCIÓN DE COMPETITIVIDAD.

Trabajo en proceso de elaboración.

Autores:

M.G.T.I. Jorge Ignacio Pérez Morales.

jorge_ipm@yahoo.com.mx

Dra. En Ed. Bertha Luz Martínez Hernández

berthalux@hotmail.com

M. en A. Juan Carlos Montes de Oca López

jcmol19@hotmail.com

Profesores y profesora de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México.

RESUMEN

El Internet y en específico el comercio electrónico, se ha convertido hoy en día en una opción de competitividad para las empresas, prueba de ello es que, en los últimos 5 años, el ingreso de las ventas por estos medios ha incrementado en un 84.88%. Una de las ventajas de estas tecnologías es el marketing digital, que proporciona herramientas para implementar estrategias de publicidad digital a un menor costo, en menos tiempo y que les permite abarcar un segmento más amplio que los métodos tradicionales. El correo electrónico, las redes sociales, los Sitios Web, son algunas de estas herramientas que más que medios de comunicación, se han utilizado para identificar y recopilar los hábitos de los clientes, proporcionando así información de gran utilidad para las estrategias de persuasión de los productos o servicios. En este trabajo de investigación, mediante el método de observación, se han analizado empresas mexicanas e internacionales establecidas en este país y que han incursionado en el comercio electrónico, para identificar el tipo de estrategia o estrategias que utilizan y cómo las han aplicado presentándose los resultados obtenidos.

Palabras clave: marketing digital, comercio electrónico, publicidad digital

ABSTRACT

The Internet and the e-commerce, have become today in a choice of competitiveness for businesses, evidence of this is that, in the last 5 years, the income from sales by these means has increased by 84.88%. One of the advantages of these technologies is digital marketing, which provides tools to implement digital publicity strategies at a lower cost, in less time and allowing them to reach a wider segment than traditional methods. Email, social networks, Web Sites, are some of these tools more than media, have been used to identify and collect customer habits, thus providing useful information for strategies of persuasion products or services. In this research, using the method of observation, we have analyzed Mexican and international companies established in this country and have dabbled in electronic commerce, to identify the type of strategy or strategies they use and how they have applied, presenting the results obtained.

Keywords: Digital marketing, e-commerce, digital publicity

INTRODUCCIÓN.

El comercio electrónico ha crecido considerablemente en gran parte del mundo, recientemente, en junio de este año 2016, durante la Reunión Ministerial de la OCDE sobre la Economía Digital: Innovación, Crecimiento y Prosperidad Social (OCDE, 2015), se reconoció el "creciente carácter digital de la economía mundial; que el aumento de la utilización de las tecnologías digitales y del capital basado en el conocimiento, así como las inversiones consiguientes, están transformando profundamente nuestras sociedades", así como también "que la economía digital es un potente motor de la innovación, el crecimiento y la prosperidad social"

México, como parte de la OCDE, no es la excepción, tan sólo en los años 2013 y 2014, los ingresos por compras en estos medios, crecieron en un 72% en comparación con los años anteriores (AMIPCI, 2015). Ante estos eventos, el gobierno de la República Mexicana ha visto un área de oportunidad en el comercio electrónico para el crecimiento económico del país, por lo que lo ha incluido dentro de su Estrategia Digital Nacional mediante la creación de nuevos negocios basados en tecnologías digitales, como el comercio electrónico, distribución de contenidos digitales, mercado de aplicaciones móviles, redes sociales y la industria creativa en Internet (Gobierno de la República, 2013).

Con todo lo anterior, la aparición de sitios para ventas en la Internet se incrementa día a día, pero el éxito de las empresas que deciden por el comercio electrónico no basta con implementar la tecnología para tener una tienda en línea, más allá de esto, el éxito depende en gran manera de la publicidad que se utilice para insertarse al mercado.

Además de la publicidad tradicional, la publicidad digital, actualmente conocida como marketing digital, proporcionan elementos que permiten posicionar un producto o servicio en el mercado de una manera más económica, pero a la vez, con la posibilidad de poder llegar a un sector más amplio como lo podremos analizar más adelante. El objetivo de este trabajo de investigación es identificar las estrategias que están utilizando las empresas que hoy en día están vendiendo sus productos o servicios a través del comercio electrónico en México.

METODOLOGÍA.

Para la realización de este proyecto de investigación se utilizó una investigación cuantitativa descriptiva y explotaría, ya que parte de información estadística de fuentes secundarias. El trabajo está fundamentado en un marco teórico que proporciona el concepto de marketing digital y de las herramientas mayormente utilizadas para este fin; el marco de referencia se utiliza para su análisis. Posteriormente se realiza el análisis de las herramientas de marketing digital que utilizan las empresas que se dedican al comercio electrónico en México, en base a los datos emitidos por la AMIPCI (Asociación Mexicana de Internet) y se concluyó con la exploración de los sitios Web más frecuentados de acuerdo al ranking de la revista expansión 2014.

DESARROLLO DEL TEMA

Marco teórico.

El comercio electrónico es definido por los estudios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos como el proceso de compra, venta o intercambio de bienes, servicios e información a través de las redes de comunicación (Profeco, 2015). Actualmente las empresas en todo el mundo están viendo al comercio electrónico como una estrategia de competitividad ya que permite ampliar su mercado utilizando las tecnologías de información y comunicación.

Existen diversos tipos de comercio electrónico considerando las partes o participantes que establecen la relación comercial que generalmente suele ser el gobierno, las empresas privadas, los consumidores o clientes y que son:

- B2B Business to Business (Empresa a Empresa). Relaciones comerciales por medios electrónicos entre empresas donde por lo general uno suele ser el proveedor y el otro el cliente, se comercializan generalmente productos o servicios con la intención de utilizarlos como insumos o bien para comercializarlos.

- B2C Business to Consumers (Empresa a Consumidor). Relaciones comerciales entre empresas y consumidores con la intención de evitar intermediarios, generalmente la compra venta es directamente del fabricante al consumidor.
- B2A Business to Administrations (Empresa a Administración). Esta clasificación se refiere a las actividades comerciales utilizando medios electrónicos entre las administraciones públicas y las empresas privadas, hoy en día se maneja el término de e-goverentment o gobierno electrónico.
- C2A Citizen to Administration (Ciudadano a Administración). En esta tipo de comercio electrónico suelen agruparse principalmente los servicios o productos que la administración pública ofrece a los ciudadanos de manera directa. hoy en día se maneja el término de e-goverentment o gobierno electrónico.
- C2C Citizen to Citizen (Ciudadano a Ciudadano). Existen diversas páginas en la Web que permiten que una persona ofrezca productos o servicios a otra, este tipo de comercio electrónico se le conoce como C2C.

Para este trabajo de investigación nos enfocaremos al tipo de comercio electrónico B2C o Business to Consumers (Empresa a Consumidor), ya que lo que nos interesa saber son las estrategias de marketing digital que las empresas están utilizando para dar a conocer sus productos o servicios por estos medios a los consumidores.

Al respecto, el Comité de Marketing y Publicidad de la Asociación Mexicana de Internet (2015), define la mercadotecnia digital como una herramienta clave que debe formar parte de las estrategias y para encontrar consumidores en medios digitales. De igual manera, para Coto (2008) se trata del mismo marketing pero con nuevas herramientas que se tienen que mezclar con las tradicionales dentro de la estrategia denominada Blended Marketing, Marketing digital = Nuevas herramientas, viejos objetivos + mejor ROI.

En general entonces, el marketing digital se puede comprender como un conjunto de herramientas que permiten promocionar productos y servicios utilizando las tecnologías de información y comunicación.

En base a lo anterior, en un estudio realizado por la AMIPCI (2015) a 75 comercios, se identificaron como las estrategias de marketing más utilizadas las siguientes, las cuales

además se definen la mayoría de ellas tomando como fuente el libro Elementos de Marketing digital versión 1.1 (2015):

1. Email marketing. El Email Marketing es el proceso de entregar mensajes de marketing atractivos, oportunos y pertinentes acerca de tus productos y servicios a un grupo específico de destinatarios a través de correo electrónico.
2. Gestión de perfiles en redes sociales. Las redes sociales son sitios web con estructura social, compuesta por individuos y organizaciones que están relacionados de acuerdo a algún criterio como relación profesional, amistad, parentesco o gustos en común. Las empresas de hoy en día gestionan sus perfiles en redes sociales para interactuar con sus consumidores.
3. Publicidad en buscadores. Además del posicionamiento orgánico en buscadores, los sistemas de publicidad pagada en buscadores como Google Adwords son una manera eficaz de iniciar una campaña con un presupuesto reducido. Es posible restringir los anuncios a un área de influencia específica, segmentar por provincia, localidad e incluso por un código postal. Si tu audiencia es ambigua, puedes abarcar varias regiones y configurar las herramientas de publicidad en buscadores (Search Engine Advertising) para que entre de manera más agresiva en una zona concreta.
4. Banners en portales. Para comprender el término banner, es importante retomar el término red de display o red de contenido, que son un conjunto de sitios, videos y aplicaciones donde los anunciantes pueden hacer publicidad e impactar a todos aquellos usuarios que no se encuentran en un proceso natural de búsqueda. Es decir, nos da la posibilidad de impactar a usuarios en su proceso de navegación, sin tener que esperar a que éstos realicen alguna consulta directa en algún buscador.
5. Publicidad en dispositivos móviles. Es la realización de campañas de mercadotecnia utilizando dispositivos móviles como computadoras portátiles, teléfonos celulares, Smartphone, tabletas digitales, etc.
6. Generación de leads. Se podría definir a un “lead” como una persona que ha facilitado sus datos de contacto a través del formulario de una landing page, es un internauta del que conocemos su nombre y su email, que, al fin y al cabo, es la información básica que se necesita para poder mantener el contacto con el usuario. La generación

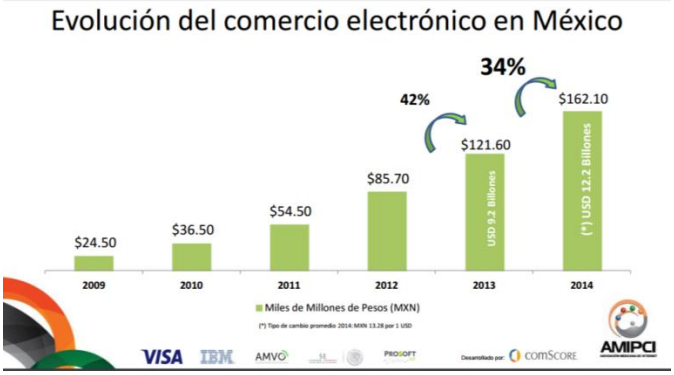
de leads se hace utilizando El Lead Nurturing tiene el objetivo de madurar a los "leads" y esto lo consigue a través de cadenas de mail automáticas en las que ofrece contenidos que hacen avanzar en el ciclo de compra. Por su parte, el Lead Scoring, básicamente, consiste en otorgar una puntuación al "lead" según las acciones que realice (León, 2015).

7. Programas de lealtad de clientes. Son programas que se crean para afinar la lealtad de los clientes con la marca (Soto, 2012).
8. Actualizaciones/notificaciones dentro de aplicaciones móviles. Se llevan a cabo a través de aplicaciones móviles.
9. Geolocalización. La segmentación por área demográfica, integrada a la compra programática, permite potenciar la estrategia de marketing digital al segmentar a los usuarios en el momento en que están viviendo una experiencia. Por ejemplo, un internauta que está utilizando su smartphone durante un evento deportivo, es más proclive a interesarse por una marca de ropa deportiva y, en consecuencia, poner atención al contenido disponible en el anuncio. Esto es posible gracias a la tecnología de geolocalización integrada a la compra de medios programáticos, que segmentan a los consumidores por área, CEP, vía GPS o WIFI (Krumholz, 2016).
10. SMS. Servicios de Mensajes Simples.

Análisis.

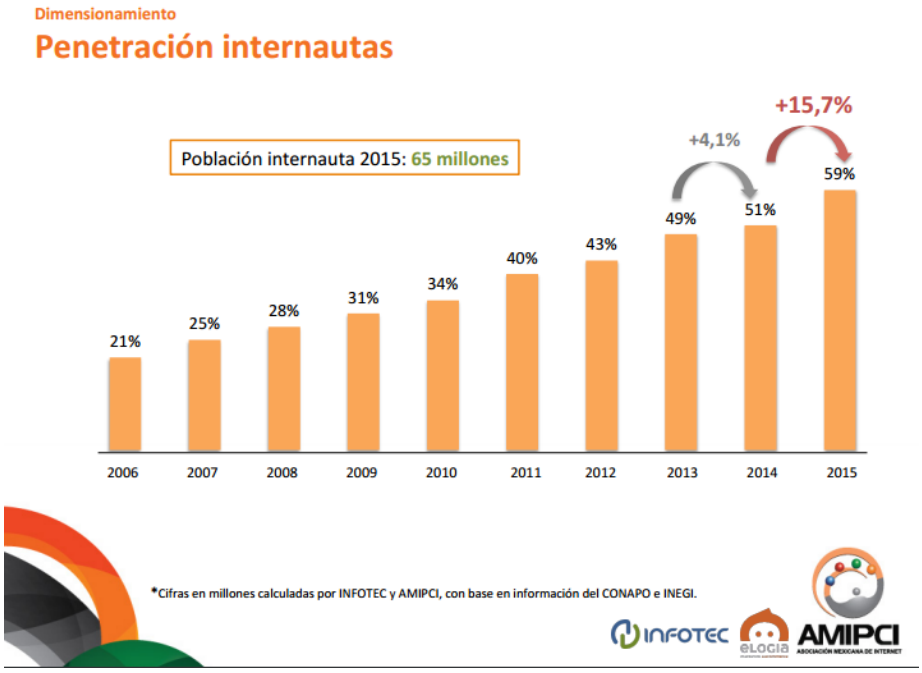
Para comprender las estrategias de marketing digital que las empresas están utilizando hoy en día, es importante retomar los siguientes datos, todos ellos a partir del Estudio Comercio Electrónico en México 2015.

La evolución del comercio electrónico en México ha sido positivo, ya que al 2014, en los últimos 5 años ha crecido en un 85% aproximadamente, considerando los ingresos de ventas alcanzadas.



Fuente: Estudio comercio electrónico en México 2015. AMIPCI.

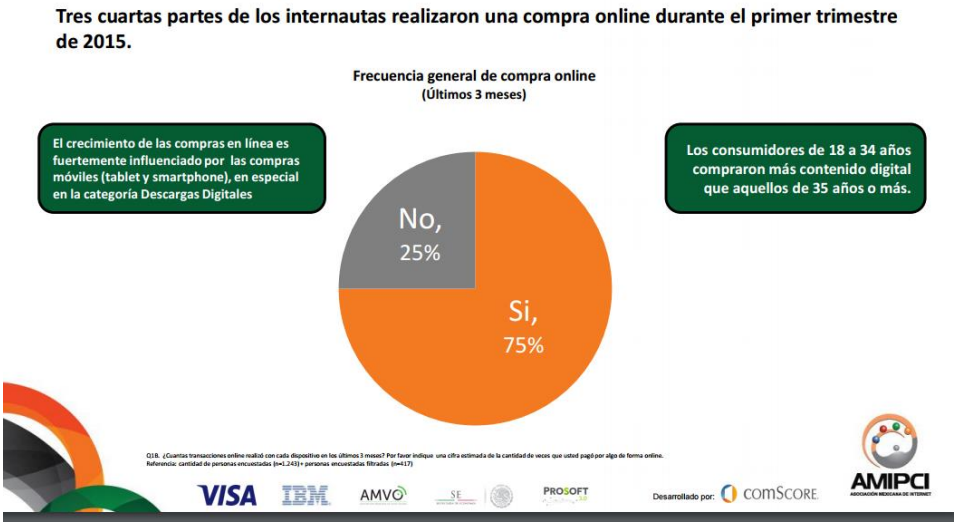
Lo anterior ha sido una detonante para que las empresas mexicanas estén tomando en cuenta el comercio electrónico y vean esta opción como una estrategia para aumentar su competitividad. Esto se justifica también tomando en cuenta que el 59.8% de la población en México tiene acceso y utiliza el Internet, lo que equivale a 65 millones de internautas (AMPCI, 2016).



Fuente: 12º Estudio sobre los hábitos de los usuarios de Internet en México 2016. AMIPCI.

Con esto podemos apreciar que una gran cantidad de personas en México están utilizando los medios electrónicos, lo cual facilita la penetración de productos y servicios por estos medios.

Además, tomemos en cuenta que en un estudio se demostró también que el 75% de los internautas han realizado una compra en línea, considerando aquí una muestra de 1600 internautas encuestados.



Fuente: Estudio comercio electrónico en México 2015. AMIPCI.

Pero no basta con montar un sitio en Internet para que las empresas comiencen a vender sus productos en el comercio electrónico, para alcanzar el éxito, es importante el marketing digital. Como ya se mencionó anteriormente, las herramientas de marketing digital que están utilizando las empresas en México, en base a un estudio realizo por AMIPCI, se pueden apreciar en la siguiente imagen:

Fuente: Estudio comercio electrónico en México 2015. AMIPCI.

Con base a esta información y tomando en cuenta el ranking de las 500 empresas más importantes en México en el 2015 (Expansión, 2016), se tomaron las 10 primeras empresas y se hizo una investigación para identificar si estas empresas están utilizando estas herramientas, obteniendo los siguientes resultados:

Empresa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Petróleos mexicanos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	-	-
América móvil	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Walmart de México	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
Comisión federal de electricidad	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
Fomento Económico Mexicano	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	-	-	-	-
Alfa	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	-	-	-
General Motors México	✓	✓	✓	-	✓	-	-	-	✓	-	-
Cemex	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	-	✓
Chrysler de México	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	-	-
Grupo Bimbo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	-

1. Presencia en Internet.
2. Email marketing.
3. Gestión de perfiles en redes sociales.
4. Publicidad en buscadores.
5. Banners en portales.
6. Publicidad en dispositivos móviles.
7. Generación de leads.

8. Programas de lealtad de clientes.
9. Actualizaciones/notificaciones dentro de aplicaciones móviles.
10. Geolocalización.
11. SMS.

✓ Si lo utiliza

1. No se logró identificar

Nota: La información se recopiló mediante la navegación de los sitios de las empresas analizadas y con búsquedas de la información por Internet.

En base a la información analizada se puede apreciar que las 10 mejores empresas mexicanas cuentan con presencia en Internet utilizando así el comercio electrónico y también, dependiendo del rubro, venden sus productos o servicios a través del mismo medio. De igual manera hacen uso del marketing digital utilizando la mayoría de las estrategias que se mencionan.

CONCLUSIONES

En México, el comercio electrónico ha crecido considerablemente ya que el número de internautas que realizan compras por Internet se incrementa cada día, aunado a esto que casi el 60% de los mexicanos utilizan esta tecnología. Por ello, las empresas están viendo al e-commerce como una opción para incrementar la competitividad de las empresas, cada día más de ellas tienen presencia en Internet y comercializan sus productos o servicios a través de estos medios. Una adecuada estrategia de marketing coadyuva el éxito de la venta de productos y el marketing digital permite incrementar el mercado disminuyendo costos. Dentro de las estrategias de marketing digital se pudieron identificar (en orden de las más utilizadas) el email marketing, la gestión de perfiles en redes sociales, la publicidad en buscadores, los banners en portales, la publicidad en dispositivos móviles, la generación de leads, programas de lealtad de clientes, las actualizaciones/notificaciones dentro de aplicaciones móviles, la geolocalización y los SMS.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

AMIPCI. (2016). 12º Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2016. Consultado el 8 de junio de 2016, de Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI)| Sitio web: https://www.amipci.org.mx/images/Estudio_Habitosdel_Usuario_2016.pdf

AMIPCI. (2015). Estudio Comercio Electrónico en México 2015. Consultado el 9 de junio de 2016, de Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI). Sitio web: https://amipci.org.mx/estudios/comercio_electronico/Estudio_de_Comercio_Electronico_AMIPCI_2015_version_publica.pdf

Comité de Marketing y Publicidad. (2015). Elementos del Marketing Digital. México, D.F.: Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI).

Coto, Manuel Alonso. (2008). El plan de marketing digital. Madrid, España.: Ed. Pearson Educación S.A. ISBN 978-84-9035-322-6.

Expansión. (2016). Las 500 empresas más importantes en México de Expansión 2015. Consultado el 25 de mayo de 2016, de Expansión en alianza con CNN. Sitio web: http://expansion.mx/rankings/2016/03/29/las-500-empresas-mas-importantes-de-mexico-de-expansion-2015

Gobierno de la República. (2013). Estrategia Digital Nacional. Consultado el 16 de mayo de 2016, de Gobierno de la República de los Estados Unidos Mexicanos. Sitio web: http://www.gob.mx/mexicodigital/

Krumholz, Lara. (2016). Geolocalización y marketing: una estrategia impulsada por los móviles. Consultado el 6 de junio de 2016, de Meca2.0. Sitio web: http://www.merca20.com/geolocalizacion-y-marketing-una-estrategia-impulsada-por-los-moviles/

Leon Ale, Fran. (2015). ¿Qué es un lead y qué se puede hacer con él? Consultado el 7 de junio de 2015, de Merca2.0. Sitio web: http://www.merca20.com/que-es-un-lead-y-que-se-puede-hacer-con-el/

OCDE - Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2016). Declaración Ministerial Sobre La Economía Digital: Innovación, Crecimiento y Prosperidad Social.

Consultado el 25 de mayo de 2016, de Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. Sitio web: http://www.oecd.org/centrodemexico/medios/declaracion-ministerial-sbore-la-economia-digital.htm

PROFECO. (2015). Comercio Electrónico. Consultado el 22 de mayo de 2016, de PROFECO. Sitio web: http://www.profeco.gob.mx/internacionales/com_elec.asp

Soto, Gunther. (2012). Programas de lealtad: 7 claves para su éxito. Consultado el 6 de junio de 2016, de Merca2.0. Sitio web: http://www.merca20.com/programas-de-lealtad-7-claves-para-su-exito/

EL USO DE LAS TIC´S COMO INNOVACIÓN DOCENTE Y SU IMPACTO EN LA UANEG

Autora: Marisol Armentilla Galaviz

Pasante de maestría en ciencias sociales
m.armentilla.lden@uas.edu.mx
Universidad Autónoma de Sinaloa
Unidad Académica de Negocios
Ciudad Universitaria
Los Mochis, Sinaloa

RESUMEN

En la actualidad, en el contexto de la sociedad de la información, las TICS están provocando una profunda revolución en todos los ámbitos sociales, y sin duda, también al mundo educativo, por lo que se hacen necesarios nuevos entornos formativos. Dentro de las universidades han experimentado un cambio de cierta importancia en el papel que juegan en estos procesos, por lo que están obligadas a involucrarse en procesos de mejora de la calidad, es decir, en los procesos de innovación docente y en definitiva, requieren el apoyo de las TIC´S. En la UAS se han desarrollado programas de formación docente en el uso de las TIC desde 1997, en busca de que los profesores puedan integrar la tecnología a su práctica, sobre todo en el trabajo con los estudiantes. A partir de la introducción de las TIC´S en las diferentes esferas de la sociedad, existe la necesidad de una transformación profunda en los métodos y procedimientos sobre la forma de transmitir y construir los aprendizajes al interior de las aulas. Por lo tanto, constituyen en fenómeno social de gran trascendencia que ha transformado la vida de millones de personas. Estas exigencias a la profesión docente demandan que sean precisamente los profesores los responsables de la alfabetización tecnológica de sus estudiantes y del dominio de una diversidad de competencias requeridas en el contexto de las demandas de la sociedad del conocimiento.

PALABRAS CLAVES: TICS, INNOVACIÓN DOCENTE, IMPACTO, UANEG.

ABSTRACT

Today, in the context of the information society, TICS are causing a profound revolution in all areas of society, and no doubt also the educational world, so new learning environments are necessary. Within universities have experienced a change of some importance in the role in these processes, so they are forced to engage in processes of quality improvement, within the processes of teaching innovation and ultimately require support of TICS in UAS they have developed teacher training programs in the use of TICS since 1997, looking for teachers to integrate technology into their practice, especially in working with students. From the introduction of TICS in different spheres of society, there is a need for a profound transformation in the methods and procedures on how to transmit and build learning into the classroom. Therefore, they constitute a social phenomenon of great importance that has transformed the lives of millions of people. These demands on the teaching profession require that teachers are precisely those responsible for the technological literacy of their students and mastery of a variety of skills required in the context of the demands of the knowledge society.

ABSTRACT

KEYWORDS: TICS, TEACHING INNOVATION, IMPACT, UANEG.

INTRODUCCIÓN

En la actual Sociedad de la Información, las herramientas de las Tecnologías de la Información y comunicación (TIC´S), están provocando una profunda revolución en todos

los ámbitos sociales que afecta también de manera intrínseca al mundo educativo, por lo que aparecen nuevos entornos formativos, tal es el caso del ciberespacio. Por lo tanto, las universidades han experimentado un cambio de cierta importancia en el papel que juegan en estos procesos, por lo que están obligadas a involucrarse en procesos de mejora de la calidad, es decir, en los procesos de innovación docente y en definitiva, requieren el apoyo de las TIC´S (Ibañez, 2008). Todo esto se logra, a través de la "alfabetización digital", por ser una habilidad relevante para el desarrollo profesional y personal de cada estudiante del siglo XXI, ya que al introducir de manera adecuada las TIC´S como un medio para producir una mayor independencia e iniciativa, favorecerá el desarrollo de la capacidad de análisis, reflexión, cooperación, socialización, comunicación, así como la construcción y significación más apropiada de los conocimientos en los mismos.

Litwin (2005) reitera que si bien en la esfera educativa las TIC son una herramienta valiosa, "su ritmo de cambio es acelerado, y posibilitan nuevas funciones constantemente, lo cual las convierte en generadoras de un problema: la adaptabilidad al cambio vertiginoso y a las nuevas posibilidades que se encuentran siempre a disposición"

En el actual Plan de Desarrollo Institucional Consolidación 2017 (Guerra, 2013), señala que la Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS), tiene como misión formar profesionistas con valores comprometidos con su comunidad y con todo el estado; en los últimos años, se ha propuesto transitar hacia la formación integral para una sociedad en constante cambio. En la UAS se han desarrollado programas de formación docente en el uso de las TIC desde 1997, en busca de que los profesores puedan integrar la tecnología a su práctica, sobre todo en el trabajo con los estudiantes.

A partir de la introducción de las TIC´S en las diferentes esferas de la sociedad, existe la necesidad de una transformación profunda en los métodos y procedimientos sobre la forma de transmitir y construir los aprendizajes al interior de las aulas. Por lo tanto, constituyen en

fenómeno social de gran trascendencia que ha transformado la vida de millones de personas. Estas exigencias a la profesión docente demandan que sean precisamente los profesores los responsables de la alfabetización tecnológica de sus estudiantes y del dominio de una diversidad de competencias requeridas en el contexto de las demandas de la sociedad del conocimiento. Aquí surgen estas interrogantes:

- ¿Están preparados los docentes para utilizar las TIC´S como una innovación docente?
- ¿Qué metodología está implementando la UANEG para medir este impacto en un periodo de tiempo?

Por lo tanto se establecen los siguientes objetivos, que dan respuestas a las anteriores interrogantes:

OBJETIVO GENERAL:

- Determinar si el uso de las TIC´S es una innovación docente en la UANEG.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Establecer la importancia de la TIC´S en la práctica educativa.
- Demostrar que la sensibilización y la capacitación tecnológica a los docentes de la UANEG es esencial para innovar en la docencia.
- Medir el impacto del uso de las TIC´S en la UANEG.

METODOLOGÍA

Según los autores Reichardt y Cook, 1986 (citado por GARCÍA, J. C., & MARTÍNEZ, M. R., 1996), nos dice que la investigación cualitativa se maneja con un diseño

descriptivo que busca abarcar una parte de la realidad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Unidad Académica de Negocios, con el respaldo del Director de la Unidad Académica de Negocios, Maestro en Ciencias Pavel Iván Peña Rodríguez, que busca un análisis a profundidad en vez de exactitud, es decir un entendimiento en lo más profundo, teniendo como objetivo lograr identificar tantas cualidades como sean posibles.

El presente proyecto de investigación, implementa una tipología exploratoria, llevando consigo un proceso de elaboración de un año, por la Coordinación de la carrera Licenciatura en Desarrollo Empresarial y de Negocios, la Licenciada Marisol Alejandra Armentilla Galaviz, con la perspectiva de innovar y transmitir la utilización de las técnicas y herramientas de información y comunicación por medio del docente hacia el alumno, así como medir su impacto en un periodo de tiempo posterior al análisis de los involucrados en la problemática.

Los instrumentos a los que el investigador recurrió fue principalmente por ser una investigación exploratoria, la recopilación de datos, donde utilizó una base de datos elaborada por este, así como la elaboración de un análisis preliminar, aplicación de una encuesta a los involucrados (docentes y alumnos) en la problemática, se realizaron dos cuadros para delimitar el tema de investigación, el primero fue un cuadro de involucrados, siendo esta una herramienta indispensable para problematizar, identificar el problema como tal e identificar los objetivos general y específicos. Posteriormente se realizó un cuadro de congruencias que permite desarrollar el planteamiento del problema, los objetivos, el marco teórico, plantear una hipótesis, identificación de las variables, dimensiones, indicadores e ITEMS.

Otras herramientas a las cuales recurrirá el proyecto son posiblemente las encuestas y la observación, pueden utilizarse de manera independiente o al mismo tiempo por medio de una sesión de Focus Group.

Para darle seguimiento a este proyecto en un periodo de 2 años, es necesario un diseñó transversal, ya que la UANEG, es una Unidad Académica que depende de la Universidad Autónoma de Sinaloa, que a su vez, podrá ser fuente de consulta.

EXPLORATORIA:

Según Sampieri (2008), nos aclara que los estudios exploratorios se efectúan normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes, situación por la cual pasa la Facultad Unidad Académica de Negocios, en el uso de la TIC´s.

Los autores de Zikmund et al en 1998, nos explica que una investigación exploratoria es una investigación inicial conducida para aclarar y definir la naturaleza de un problema ambiguo. Por ejemplo se conoce el problema general pero se requiere comprender las dimensiones del problema. No pretende dar evidencia concluyente que determine el curso de acción particular, para eso es necesaria otra investigación.

Los estudios exploratorios nos permiten aproximarnos a fenómenos desconocidos, con el fin de aumentar el grado de familiaridad y contribuyen con ideas respecto a la forma correcta de abordar una investigación en particular. Con el propósito de que estos estudios no se constituyan en pérdida de tiempo y recursos, es indispensable aproximarnos a ellos, con una adecuada revisión de la literatura. En pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismos, establecen el tono para investigaciones posteriores y se caracterizan por ser más flexibles en su metodología, son más amplios y dispersos, implican un mayor riesgo y requieren de paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador. El estudio exploratorio se centra en descubrir. (Grajales, 2000).

DESARROLLO DEL TEMA

El proyecto de investigación está en proceso de validación por la asesora: DRA. ROSA MARTINEZ RUIZ, por ende, el punto de partida es la siguiente hipótesis: El uso de las

TIC´S es un factor determinante y esencial para la innovación docente a través de la sensibilización y la capacitación tecnológica, las cuales generan un impacto positivo e importante en la práctica educativa de la UANEG, al fundamentarla, se inicia a dar respuesta a las siguientes interrogantes:

- ¿Están preparados los docentes para utilizar las TIC´S como una innovación docente?

- ¿Qué metodología está implementando la UANEG para medir este impacto en un periodo de tiempo?

La primera interrogante tendrá como respuesta los siguientes puntos:

Los entornos virtuales de aprendizaje contribuyen a invertir la tendencia de alumnos adaptándose al sistema para ir hacia un sistema cada vez más adaptado al alumno. No se trata de nada nuevo, ya que responde a conceptos con cierta tradición que hacen referencia al aprendizaje abierto, flexible, etc. Independientemente de si la enseñanza es presencial o a distancia, los planteamientos relacionados con la educación flexible atribuyen al alumno la posibilidad de participar activamente en la toma de decisiones sobre el aprendizaje y supone una nueva concepción tanto en la organización administrativa, como de los materiales y sistemas de comunicación y mediación, y sobre todo, de las metodologías a implantar. Sobre este fenómeno han aparecido nuevas miradas y aportaciones que vienen a profundizar propuestas clave como el aprendizaje abierto (Lewis y Spencer, 1986), el aprendizaje flexible (Van Den Brade, 1993; Salinas, 1997; Tait, 1999), la distancia transaccional (Moore, 1991) y otras, para entender estos nuevos entornos más personalizados: algunas resaltando aspectos concretos de los entornos personales de aprendizaje –importancia del aprendizaje informal (Attwell, 2007), integración de aprendizaje formal e informal (Liber, 2005) o identificación con el e-portfolio o una parte

del mismo -buscando nuevas explicaciones a los procesos de aprendizaje– p.e. el conectivismo de Siemens (2005).

Al incluir la tecnología y la construcción de conexiones como actividades de aprendizaje, las teorías de aprendizaje comienzan a moverse en una era digital. Karen Stephenson (2004) afirma: "La experiencia durante mucho tiempo ha sido considerada el mejor profesor el conocimiento. Puesto que no podemos experimentar todo, la experiencia de otras personas, y en consecuencia otras personas, se convierten en el substituto para el conocimiento. Almaceno conocimiento en mis amigos' es un axioma para el conocimiento colectivo a través de recopilar de personas (sin fecha).

Siemens (2006), define al conectivismo como la integración de los principios explorados por las teorías del caos, redes, y complejidad y auto-organización. El aprendizaje es un proceso que tiene lugar en entornos difusos de cambio de los elementos centrales, no completamente bajo el control de los individuos. El aprendizaje (definido como conocimiento procesable) puede residir fuera de nosotros mismos (dentro de una organización o una base de datos), está enfocado a conjuntos de información especializada conectados y a las conexiones que nos permiten aprender más y que son más importantes que nuestro estado habitual de conocer.

Siemens (2005), define los principios del conectivismo, de la siguiente manera:

1. El aprendizaje y el conocimiento se apoyan en una diversidad de conceptos.
2. El aprendizaje es un proceso de conexión entre nodos o fuentes de información especializados.
3. El aprendizaje puede residir en dispositivos no humanos.

4. La capacidad de conocer más es más decisiva que lo que se sabe actualmente en un momento dado.
5. Para facilitar el aprendizaje continuo es necesario nutrir y mantener conexiones.
6. La habilidad para ver conexiones entre campos, ideas y conceptos es una aptitud crucial.

La segunda interrogante tendrá como respuesta los siguientes puntos:

Anteriormente se hace mención que la Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS), tiene estipulado en el plan de desarrollo institucional, el desarrollado de programas de formación docente en el uso de las TIC desde 1997, en busca de que los profesores puedan integrar la tecnología a su práctica, sobre todo en el trabajo con los estudiantes. Sin embargo, al formar parte de la planta docente y administrativa, se detectó que en la UANEG no existen los indicadores suficientes para medir el impacto de dichos programas desde la perspectiva de los involucrados en la problemática.

CONCLUSIONES

Actualmente, el proyecto de investigación se encuentra en proceso de validación y aplicación del instrumento elaborado, como anteriormente lo había mencionado, es por ello, que se está analizando la problemática desde ambas perspectivas (profesores y estudiantes).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Attwell, G. (2007): Personal Learning Environments – the future of eLearning? Elearningpapers.
2. Grajales, T. (2000). Tipos de investigación. On line) (27/03/2.000). Revisado el 18 de Septiembre del 2015.

3. Guerra Liera, J. E. (2013). Plan de Desarrollo Institucional Consolidación 2017.Universidad Autónoma de Sinaloa.
4. Ibañez, J. S. (2008). Innovación educativa y uso de las TIC. Universidad Internacional de Andalucía.
5. Lewis, R. y Spencer, D. (1986): What is Open Learning? En Open Learning Guide 4, London, CET.
6. Liber, O. (2005): Cybernetics, eLearning and the education system. Educational Cybernetics: Journal Articles. Martínez, F. (2007): "Los problemas culturales en el uso educativo de las nuevas Tecnologías y la formación del profesorado y alumnos para esta nueva situación".
7. Litwin, Edith (comp.) (2005), Tecnologías educativas en tiempos de internet. Argentina: Amorrortu editors.
8. Reichardt y Cook, 1986 citado por GARCÍA, J. C., & MARTÍNEZ, M. R. (1996). El debate investigación cualitativa frente a investigación cuantitativa. Enfermería clínica.
9. Salinas, J. (1997): "Enseñanza flexible, aprendizaje abierto. Las redes como herramientas para la formación". Edutec'97. Creación de Materiales para la Innovación Educativa con Nuevas Tecnologías. Málaga.
10. Salinas, J. (1997): Nuevos ambientes de aprendizaje para una sociedad de la información. Revista Pensamiento Educativo, 20. Pontificia Universidad Católica de Chile.
11. Sampieri (2008). Definición del tipo de investigación a realizar: básicamente exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. Consultado el 14 de Agosto del 2015.
12. Siemens, G. (2005): Connectivism: A Learning Theory for Digital Age. Elearnspace. Everything elearning; consultado en diciembre [http://www.elearnspace.org/Articles/connectivism.htm]
13. Siemens, G. (2006). Connectivism – Learning Theory or Pastime for the Self-Amused?
14. Stephenson, K., (Internal Communication, no. 36) What Knowledge Tears Apart, Networks Make Whole. Retrieved December 10, 2004 fromhttp://www.netform.com/html/icf.pdf.

15. Tait, A. (1999): “The convergence of distance and conventional education. Some implications for policy”. En Tait,A. Y Mills,R. (eds.): The Convergence of Distance and Conventional Education. Pattenrs of flexibility for the individual learner. Routledge, New York.
16. Van Den Brade, L. (1993): Flexible and distance learning. Chichester (GB), Jhon Wiley & Sons.
17. Zikmund, W. G., Babin, B. J., & Quiñones, A. D. (1998). Investigación de mercados. Página: 17. Consultado: 18 de Septiembre del 2015.

TECNOLOGÍA PARA IMPLANTAR ISO 9001 EN LA DIRECCIÓN INTEGRADA DE PROYECTOS

PROCEDURE FOR IMPLANTATION OF ISO 9001 IN PROJECT MANAGEMENT

Luis Felipe Nápoles Rojas[87], Mayra Rosario Moreno Pino[1], Ileana Irene Tapia Claro[1]

RESUMEN

En el presente artículo se describe una tecnología para la implantación de un sistema de gestión de la calidad en una organización que aplica la Dirección Integrada de Proyectos, el cual cuenta con cuatro etapas y dieciséis pasos. La propuesta garantiza el tratamiento a los rasgos diferenciadores de esta metodología de gestión y se soporta en el enfoque normalizado, fundamentalmente en la norma ISO 9001 del 2008. Para ello fue necesario el estudio de varias experiencias relacionadas con la gestión de la calidad, a partir de la gestión de proyectos y de la familia de normas ISO 9000. Como resultados fundamentales de la investigación se identificaron las características que deben implementarse para garantizar el éxito del sistema de gestión de la calidad en este tipo de organización y se desarrollaron las acciones necesarias en cada etapa que finalizó con la certificación del sistema por parte de la Oficina Nacional de Normalización, requisito de obligatorio cumplimiento para la empresa objeto de estudio.

[87] Departamento de Ingeniería Industrial. Universidad de Holguín. Cuba.
E-mail: napoles@facii.uho.edu.cu, mmoreno@ict.uho.edu.cu, itapiac@facii.uho.edu.cu

Palabras claves: Sistema de gestión de la calidad, Dirección Integrada de Proyectos, norma ISO 9001

ABSTRACT

In the present paper is described a procedure for the implantation of a Quality Management System in an organization that Project Management applies, which has four stages and sixteen steps. The proposal ensures the treatment to the specific features of this methodology and it is based in the standards ISO 9000, fundamentally in the standard ISO 9001 of 2008. For to achieve this goal was necessary the study of several experiences related with quality management, from the projects management and ISO 9000 standards. As fundamental research results were identified the main characteristics that should implement to guarantee the success of quality management system in this organization and were developed the necessary actions in each stage that it concluded with the certification of the system by National Office of Normalization, requirement of obligatory fulfillment for the company of this research.

Key words: Quality Management System, Project Management, standard ISO 9001

INTRODUCCIÓN

La Dirección Integrada de Proyecto (DIP) es el proceso de optimización de los recursos puestos a disposición del proyecto, mediante el uso de las actuales técnicas del Management, para conseguir los objetivos prefijados de alcance, coste, plazo, calidad y satisfacción de los partícipes o partes interesadas en el proyecto (Heredia, 1995).

Esta metodología de gestión se caracteriza por:

- Constituir una extensión de las funciones de la propiedad, encargada de la dirección y coordinación de todas las actividades, incluida la responsabilidad con el aseguramiento de la calidad durante todas las fases del ciclo de vida del proyecto

- Necesitar de estructuras matriciales fuertes que faciliten la comunicación y permita al realizar los ¨cruces¨, cubrir las zonas de interfases entre la línea horizontal (proyecto) y la vertical que es la que ejecuta cada función.

- Desplegar las acciones para el cumplimiento de los objetivos (calidad o tecnología, coste y plazo) a través del establecimiento de la estructura de desagregación del proyecto (EDP).

El análisis y comprensión de estas características es determinante en la implantación del modelo ISO 9000, cuyo éxito no depende únicamente de procesos y procedimientos bien definidos, sino que su aplicación efectiva depende de " los procesos" y " las personas", por lo que las capacidades de los practicantes juegan un papel importante para la implementación del sistema de gestión de la calidad (Abdullah "et al." 2008). Estas capacidades están estrechamente relacionadas a la integración entre la estructura organizativa, la orientación de la gestión y la orientación del conocimiento con los requisitos de la familia de normas ISO 9000 (Abdullah & Ahmad, 2009).

En el contexto empresarial cubano la tendencia a aplicar ISO 9001 es dependiente del proceso de Perfeccionamiento Empresarial (DL-281/2007), que exige a las organizaciones cubanas aplicar un sistema de gestión de la calidad (SGC), en correspondencia a sus características tecnológicas y productivas, para poder elevar su eficiencia, la calidad de sus productos y servicios y apoyar el proceso de toma de decisiones, éste debe ser avalado por alguna de las tres organizaciones autorizadas en el país o certificado por la Oficina Nacional de Normalización (ONN).

Es este el contexto en el que se desarrolla la empresa objeto de estudio, enmarcado en el sector de la construcción, industria basada en proyectos donde las diferentes partes trabajan juntas para lograr la calidad de las obras, por lo que la implementación del SGC en su fase inicial es totalmente dependiente de las relaciones, las actitudes y la comunicación y no solamente del marco documentado en el que se controlan los procesos del sistema (Mohammed "et al." 2008).

En el caso de específico de la gestión de proyectos, la norma ISO 10006 puede ser utilizada por las organizaciones para asegurarse de que están aplicando a los proyectos el enfoque basado en procesos en la ISO 9001, aunque su uso en la certificación de tercera persona no es un requisito. Además el estándar reconoce que existen las fases del proyecto, pero no proporciona ninguna dirección en cómo los procesos identificados del proyecto se relacionan con las fases del proyecto (Alabart 2010).

Dentro de las experiencias relacionadas con los SGC en la DIP, está la de establecer un plan de la calidad rector a partir de los objetivos y requisitos de los clientes, que define la línea de comunicación y la delegación de deberes y responsabilidades con el sistema, en la que el resto de las partes interesadas implementaran consecuentemente en sus SGC. (Abdullah "et al." 2008). Propuesta muy pertinente con esta metodología de gestión pero que no explicita, cómo llevar a cabo esta integración coherentemente con los requisitos ISO 9001.

Otros estudios se enfocan hacia el ajuste en la estructura organizativa y la mejora de la calidad (Wan & Zeng 2013), hacia los procesos de comercialización (Fajardo 2012), a los defectos que afectan la calidad en proyectos de la construcción (Heravitorbati "et al." 2011), a la gestión de la calidad en la fase de diseño y ejecución del proyecto (Memon "et al." 2011), la propuesta de un modelo causal de errores de omisión (Love 2009), la generalización de la implantación de la DIP en el sector de la construcción (Chávez & Espinet 2010), la gestión de la mejora (Alabar 2010), el perfeccionamiento en la implementación de ISO 9000 a través de

sus factores clave (Kim "et al." 2011), la gestión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (Takim 2009), que si bien constituyen directrices concretas para la gestión de la calidad en este tipo de organizaciones, revelan su carácter limitado en cómo garantizar la implementación de los requisitos ISO 9001 coherentemente con las características de la DIP.

Por lo que el objetivo general de este artículo es desarrollar una tecnología para la implantación de un SGC basado en los requisitos de la norma ISO 9001 coherentemente con las particularidades de la DIP. Para ello se definen como objetivos específicos:

- Diseñar el procedimiento para la implantación del SGC en una DIP
- Aplicar el procedimiento diseñado en una empresa de Servicio Ingenieros (ESI)
- Solicitar la certificación del SGC a la Oficina Nacional de Normalización

El cumplimiento de estos objetivos requirió de la revisión documental del sistema informativo de la empresa, para facilitar la etapa de diseño del sistema, así como del empleo de cuestionarios, la observación directa y como método teórico para la construcción del procedimiento, el sistémico estructural. Como resultado de la aplicación del procedimiento se garantizó solucionar los problemas que limitaban la gestión de la calidad en la organización, así como diseñar, implantar y obtener la certificación del sistema de gestión de la calidad por la Oficina Nacional de Normalización (ONN).

MATERIAL Y MÉTODOS

El procedimiento para la implantación del sistema de gestión de la calidad bajo el enfoque de Dirección Integrada de Proyectos (figura 1), se fundamentó en el análisis de las características de esta metodología de gestión y en el de las variables empleadas en la

implementación de la norma ISO 9001 (Nápoles & Moreno 2013), así como de la nueva estructura de esta norma propuesta para el 2015 (Domínguez 2012). Por lo que el procedimiento se basa en el enfoque normalizado y en la utilización del ciclo de mejora Planificar-Hacer-Verificar-Actuar. Para su aplicación se requiere del cumplimiento de las premisas siguientes:

3. Compromiso de la dirección con la función calidad: no se puede iniciar el procedimiento sin el análisis y decisión previa del Consejo de Dirección de la organización
4. Pertinencia: correspondencia de las etapas y pasos con las características distintivas de la DIP

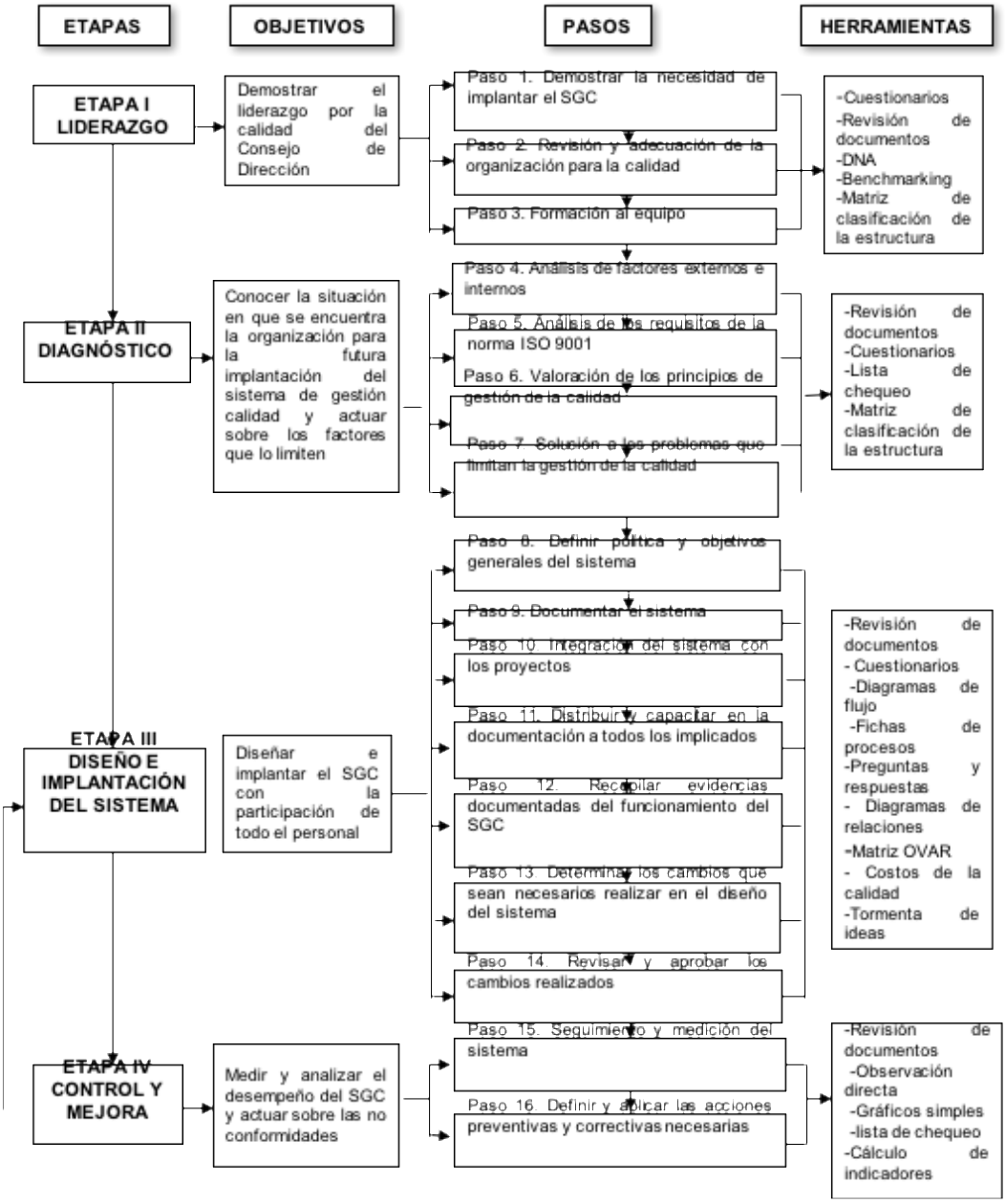


Figura 1. Procedimiento para la implantación del SGC bajo el enfoque de DIP

Etapa I: Liderazgo

Paso 1: Demostrar la necesidad de implantar un sistema de gestión de la calidad (SGC)

La identificación de esta necesidad debe hacerse sobre el análisis de las exigencias del entorno

Paso 2: Revisión y adecuación de la organización para la calidad

La composición del equipo debe contar con un coordinador general preferentemente que sea el futuro responsable de la alta dirección con el sistema. Si se deberá cumplir que en este participen los directores de proyecto (qué, cuando, cuánto) y los jefes de línea (cómo).

Paso 3: Formación al equipo

El personal ha de recibir la formación específica para desarrollar las etapas sucesivas del procedimiento, en la que no solo participe los integrantes del equipo sino también el Consejo de Dirección y otros niveles que se entiendan por la pertinencia de algunos de los temas. Los temas específicos se definen a partir de la determinación de las necesidades de aprendizaje del equipo.

Etapa II. Diagnóstico

Paso 4: Análisis de factores externos e internos

El análisis de estos factores busca en primer lugar conocer la forma en que la organización identifica y analiza las necesidades de las partes interesadas con el proyecto, la comunicación de las metas dentro de la organización y la correspondencia de la estructura con las características de los proyectos y el rol que debe desempeñar el director de proyecto.

Paso 5: Análisis de los requisitos de la norma ISO 9001

Este paso indica la necesidad de conocer qué tiene implementado la organización de los requisitos ISO 9001, fundamentalmente de su documentación, con vistas a facilitar la etapa de diseño del sistema.

Paso 6: Valoración de los principios de gestión de la calidad

En este paso se procederá a la evaluación del cumplimiento de los principios de gestión de la calidad recogidos en la norma ISO 9000 del 2005, a través de los cuestionarios de autoevaluación de la norma ISO 10014.

Paso 7: Solución a las problemas que limitan la gestión de la calidad

El objetivo de este paso es el actuar sobre las deficiencias detectadas en el diagnóstico.

Etapa III. Diseño e implantación del sistema

Paso 8: Definir política y objetivos generales del sistema

La definición de la política de calidad es un proceso creativo y participativo, cuya redacción es compleja y exige la declaración precisa de las principales aspiraciones de la organización. Para ello indispensable cumplir con los pasos declarados por Juran (1993).

Tanto para la redacción, aprobación y comunicación de la política se recomienda la utilización de la siguiente guía de preguntas[88]:

¿Es ésta el resultado de un estudio de las necesidades y expectativas de las partes interesadas?

¿Considera la política la visión de futuro de la organización?

[88] Adaptado de la tesis doctoral de Isaac Godínez 2004

La definición de los objetivos parte de la política de calidad aprobada y su despliegue al resto de los niveles de la organización se realizará a través de la matriz OVAR. Para evaluar la redacción de los objetivos se propone responder al siguiente grupo de preguntas:

¿Son estos objetivos medibles, alcanzables, realizables y se corresponden con la política?

Paso 9: Documentar el sistema

Para la documentación del sistema es necesaria la realización de los pasos de la figura 2:

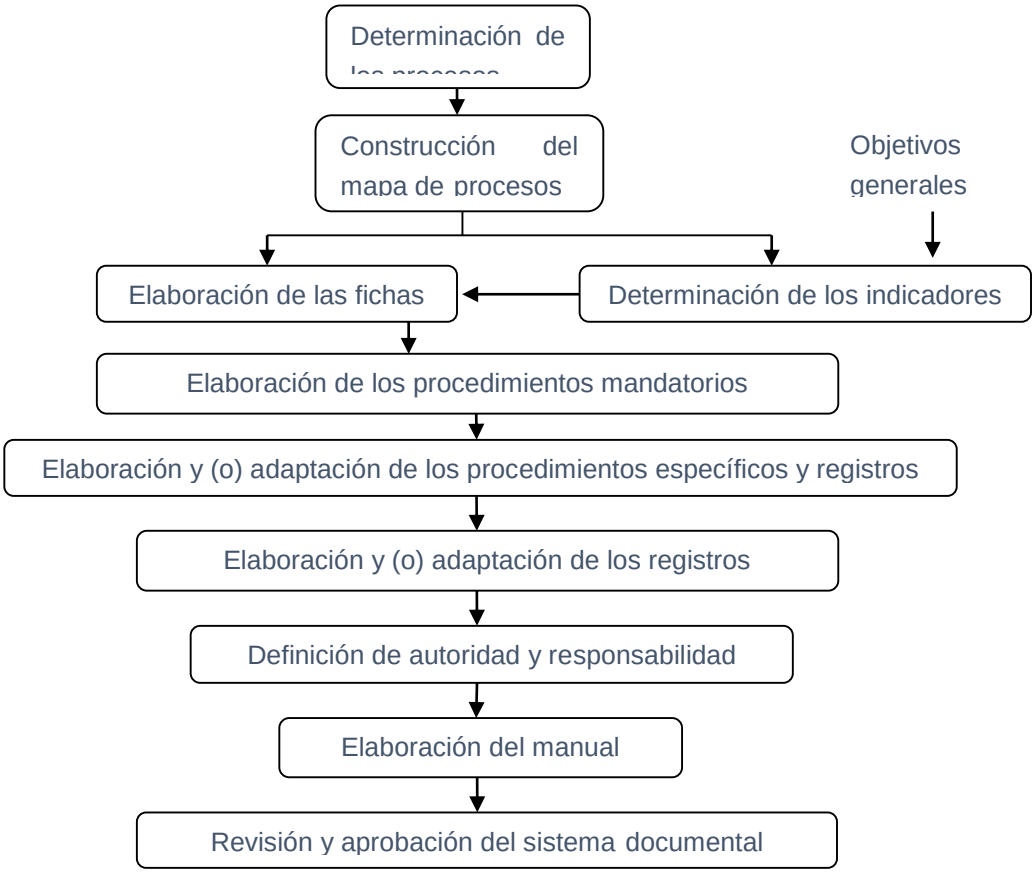


Figura 2. Pasos para la documentación del SGC

Paso 10: Integración del sistema con los proyectos

Se trata de incorporar a la Estructura de Desagregación del Proyecto (EDP), las tareas que contribuyan con la calidad de los proyectos y que garanticen el cumplimiento de los requisitos del SGC. La información necesaria para la incorporación de las tareas al plan de aseguramiento de la calidad del proyecto, la provee la revisión de las matrices OVAR, el mapa de procesos y las fichas de procesos (indicadores, procedimientos y registros). La concreción de este paso se realiza a través del modelo de la figura 3, para la estructura de desagregación del proyecto.

CÓDIGOS EDP			DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS
EDT	EDR	EDE	
(1)	(2)	(3)	(4)
Nota: La codificación de las tareas, responsables y ejecutores respeta la establecida en la organización para facilitar su comprensión y comunicación			

Figura 3. Modelo para la estructura de desagregación del proyecto

Paso 11: Distribuir y capacitar en la documentación a todos los implicados

Se distribuirá la documentación según la responsabilidad y autoridad definida y se establecerá el entrenamiento del personal para su uso por parte del equipo.

Paso 12: Recopilar evidencias documentadas del funcionamiento del SGC

Al ponerse en marcha los procedimientos comenzará la generación de registros como evidencias de las actividades realizadas, es decir comienza a funcionar el sistema informativo para la calidad lo cual es muy importante para detectar los fallos en el diseño del SGC así como en la documentación elaborada.

Paso 13: Determinar los cambios que sean necesarios realizar en el diseño del sistema

Aun cuando las etapas anteriores se hayan desarrollado partiendo de un análisis profundo de la organización y de sus procesos es posible que en la práctica salgan a relucir dificultades no previstas y que son necesarias eliminar.

Paso 14: Revisar y aprobar los cambios realizados

El equipo debe asegurarse de que se llevan a cabo las revisiones y aprobaciones correspondientes. Los cambios al sistema deben realizase únicamente cuando se compruebe que no son eficientes.

Etapa IV. Control y Mejora

Paso 15: Seguimiento y medición del sistema

Este paso tiene como objetivo la evaluación sistemática del SGC y se apoya tanto en las formas de control estratégico como operativo de la calidad diseñadas (medición de los indicadores de procesos, índices de satisfacción, evaluación de los costos de la calidad y auditorías internas).

Paso 16: Definir y aplicar las acciones preventivas y correctivas necesarias

Como consecuencia de las desviaciones encontradas mediante las formas de control implementadas, los responsables según correspondan definirán las acciones correctivas y preventivas necesarias para alcanzar la certificación del SGC.

RESULTADOS

Etapa I. Liderazgo

Paso 1: Demostrar la necesidad de implantar un sistema de gestión de la calidad (SGC)

La necesidad de implantar y certificar el SGC en la ESI-DIP Trasvases está fundamentada en un requisito exigido por el proceso de Perfeccionamiento Empresarial aprobado para la empresa desde su creación y por el entorno empresarial (contratistas y subcontratistas) que cuentan con SGC certificados

Paso 2. Revisión y adecuación de la organización para la calidad

La empresa tiene establecido como organización para la calidad un grupo gestor integrado por representantes de todas las áreas subordinado al Director Técnico, que además es el representante de la alta dirección con la implantación del SGC. Este tipo organización es correcto pues mantiene la multidisciplinariedad del equipo y proporciona la comunicación entre las áreas.

Paso 3. Formación al equipo

Los cursos impartidos se refirieron a la interpretación de la norma ISO 9001 del 2008; a la certificación, aval y auditorías de los SGC, documentación de los mapas y fichas de procesos; determinación de los indicadores para medir y analizar los procesos; instrumentos para la determinación de los requisitos de las partes interesadas; costos de la calidad y medición de los índices de satisfacción

Etapa II. Diagnóstico

Paso 4. Análises de factores externos e internos

La aplicación de los cuestionarios y la revisión documental arrojó como principales dificultades:

1. Los criterios establecidos para medir los objetivos estratégicos carecen de indicadores cuantitativos y de su sistemática evaluación por las áreas

2. No se cuenta con los instrumentos para medir y analizar los requisitos de las partes interesadas.

El análisis de la estructura se presenta en la tabla siguiente:

Tabla 1. Tipo de estructura en función de los factores del proyecto

Factores	Evaluación	Tipo de estructura y Rol del Director de Proyectos (DP)
Incertidumbre	Alta	Autónoma
Tecnología	Nueva	
Complejidad	Alta	
Duración	Larga	Tiene toda la responsabilidad y autoridad dentro del proyecto y lo lleva a cabo dentro de su estructura de organización. Es una unidad de dirección completa
Tamaño	Grande	
Importancia	Alta	
Cliente	Unos	
Interdependencia dentro del proyecto	Alta	
Importancia del plazo	Alta	
Diferenciación	Media	

Paso 5. Análisis de los requisitos de la norma ISO 9001

La organización tiene identificado los requisitos legales y reglamentarios de sus procesos claves (Contratación y Supervisión Técnica de Investigaciones, Proyectos y Obras). Están

documentados los procedimientos para el control de los proyectos, cuenta con la infraestructura adecuada para garantizar la conformidad con los requisitos del producto.

Como limitaciones presenta:

1. No se tiene identificados los procesos estratégicos y de apoyo, se confunden con la departamentalización de la organización
2. No se han establecido los objetivos de calidad en los niveles y funciones relevantes de la organización
3. No se ha definido e implantado en la organización métodos para identificar los requisitos de las partes interesadas, se han conformado con que el cumplimiento de su misión es proporcional a la satisfacción de las partes
4. El tratamiento a las no conformidades tiene un carácter correctivo, pues repiten problemas con un mismo contratista en un mismo proyecto.

Paso 6. Valoración de los principios de gestión de la calidad (PGC)

Tabla 2. Resultado de la valoración de los PGC

Principios de gestión de la calidad	Promedio	Principios de gestión de la calidad	Promedio
Enfoque al cliente	4.0	Enfoque de sistema para la gestión	3.3
Liderazgo	4.0	Mejora Continua	4.0
Participación del personal	4.7	Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	3.7
Enfoque basado en procesos	3.7	Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	4.3

Los principios menos valorados por la organización están relacionados con la ausencia de un SGC que garantice la determinación, interrelación y medición de sus procesos.

Paso 7. Solución a los problemas que limitan la gestión de la calidad

Las deficiencias detectadas en esta etapa se resuelven con el diseño e implantación de un SGC como: definición de política y objetivos generales de la calidad, despliegue al resto de los niveles, diseño de los procesos, procedimientos generales y específicos requeridos por ISO 9001.

Etapa III. Diseño e implantación del sistema

Paso 8. Definir política y objetivos generales del sistema

Luego del trabajo en grupo la política quedó redactada como:

¨Eficiente y eficaz gestión de la contratación y supervisión técnica de investigaciones, proyectos y obras que permitan satisfacer los requisitos de las partes interesadas y como los legales y reglamentarios ¨.

De esta se derivaron como objetivos generales:

1. Certificar el SGC con la finalidad de determinar su conformidad con las normas vigentes

2. Alcanzar un 95 % del índice de satisfacción de las partes interesadas

3. Cumplir en un 95% los indicadores de eficiencia y eficacia de los procesos de contratación y supervisión técnica de investigaciones, proyectos y obras

Estos objetivos se desplegaron en la organización a través de la matriz OVAR, las cuales se elaboran luego que se documentan los procesos, procedimientos generales y específicos, con vistas a facilitar la redacción de las variables de acción que contribuyan al logro de los objetivos en cada una de las direcciones.

Paso 9: Documentar el sistema

Se documentó, revisó y actualizó todo el sistema documental, que partió con la representación del mapa de procesos y las fichas correspondientes, las que contienen los indicadores de eficiencia y eficacia para medir los objetivos del sistema, una muestra de estos se expone en la tabla siguiente:

Tabla 3. Indicadores de los procesos

Indicador	Forma de cálculo	Leyenda
Cumplimiento del cronograma de las investigaciones (CCI)	$CCI = \left(\frac{TEI}{TPEI}\right) * 100\%$	TEI: Tiempo de ejecución de las etapas de las investigaciones TPEI: Tiempo planificado para la ejecución de las etapas de las investigaciones según contrato
Cumplimiento del presupuesto asignado a las investigaciones (CPI)	$CPI = \left(\frac{CI}{PI}\right) * 100\%$	CI: Costo de las investigaciones PI: Presupuesto asignado a las investigaciones según contrato

Supervisión técnica de los proyectos (STP)	$STP = \left(\frac{CCEP}{CCPP} \right) * 100\%$	CCEP: Controles de calidad ejecutados a los proyectos CCPP: Controles de calidad planificados a los proyectos según contrato
Calidad de las obras (CO)	$CO = \left(\frac{NoC_{ant} - NoC_{act}}{NoC_{ant}} \right) * 100\%$	NoC $_{ant}$: Cantidad de no conformidades del período anterior NoC $_{act}$: Cantidad de no conformidades del período actual

Paralelamente se documentaron los procedimientos generales y específicos (tabla 4) con sus respectivos registros:

Tabla 4. Procedimientos generales y específicos de la Empresa de Servicios Ingenieros

Procedimientos generales	Procedimientos específicos
PG-GC-01 Control de Documento PG-GC-02 Control de los Registros PG-GC-03 Auditoría Interna de Calidad. PG-GC-04 No conformidades. PG-GC-05 Acciones correctivas y preventivas.	PE-GC-02 Procedimiento para el cálculo de los costos de la calidad PE-AS-01 Procedimiento Organización para las Compras PE-CE-01 Procedimiento Específico Revisión de la Preparación Técnica. PE-CE-02 Procedimiento Específico Control de Proceso y Desarrollo del Contrato PE-CE-03 Procedimiento Específico Supervisión de un Proyecto en Ejecución PE-EC-01 Procedimiento Específico Pago por la Ejecución de las obras PE-RH-01 Procedimiento Específico Captación, Selección, Baja y Jubilación del personal. PE-TC-02 Procedimiento Específico Recepción de Obra

Luego de documentado el sistema se definió la autoridad y responsabilidad con cada tarea y se elaboró el manual de la calidad.

Paso 10. Integración del sistema con los proyectos

Como este tipo de organización clasifica como un ¨task force¨, es decir una organización creada para acometer un proyecto único, la integración de las tareas para el logro de la calidad

requirió que se incorporará a su sistema informativo todo lo concerniente a las matrices OVAR, procedimientos generales, específicos y utilización de los registros e instrucciones y que se adicionara a la EDP, las tareas siguientes:

Tabla 5. Ejemplo de acciones específicas del SGC incluidas en la EDT del proyecto

Códigos EDP			Descripción de las tareas
EDT	EDR	EDE	
Proyecto: Rampas de acceso Fase: Definición			
RA10.00.00.01.02	DIP		Determinación de los requisitos de las partes interesadas Actualización de registros
Definición y Ejecución			
RA.20.00.00.04	DIP		Evaluación de los requisitos de las partes interesadas Actualización de registros Solución de conflictos
RA.20.00.00.05	DIP		Medición de los indicadores de procesos Acciones correctivas y preventivas Actualización de registros
Desactivación			
RA.50.00.00.08	DIP		Medición del índice de satisfacción Actualización de registros

			Acciones correctivas y preventivas

Paso 11. Distribuir y capacitar en la documentación a todos los implicados

Se distribuyó la documentación y se procedió al entrenamiento del personal por parte del grupo gestor a todos los niveles en la utilización y procesamiento de la información según la responsabilidad específica con el sistema.

Paso 12. Recopilar evidencias documentadas del funcionamiento del SGC

La implementación de los documentos asociados al sistema evidenció que ofrece información muy importante para la toma de decisiones asociadas a este proyecto, en lo fundamental con las no conformidades y la necesaria actuación que generan, así como la medición de los indicadores de eficiencia y eficacia de cada uno de los procesos.

Los problemas asociados a la implementación del SGC están relacionados con responsables de la supervisión técnica de proyectos y obras por la cantidad de documentos que se incorporó al desempeño de sus funciones, así como en las Direcciones de Economía y Recursos Humanos, en la que no toda la documentación responde a lo regulado legalmente.

Paso 13. Determinar los cambios que sean necesarios realizar en el diseño del sistema

Los cambios se dirigieron a la revisión y modificación de las responsabilidades con el llenado y utilización de los registros, fundamentalmente en las Direcciones de Economía y Recursos Humanos y a la actualización en los procedimientos PE-AS-01, PE-CE-02, PE-EC-01, PE-RH-01. Asimismo se capacitó a los responsables del proceso de Supervisión Técnica de proyectos y obras, ya que la documentación es pertinente con los modelos que ya existían y las funciones son las necesarias para alcanzar la calidad del proyecto.

Paso 14. Revisar y aprobar los cambios realizados

Una vez que se implantaron los cambios al sistema documental se procedió a su aprobación y actualización según lo establecido en el procedimiento para el control de documentos.

Etapa IV. Control

Paso 15. Seguimiento y medición del sistema

La aplicación del procedimiento para el cálculo de los costos de la calidad (PE-GC-02) arrojó que al realizar la comparación de cada categoría respecto al costo total de la calidad, los costos de prevención representan el 26.58%, los de evaluación el 62.46% y los de fallos internos el 10.96%, lo que sitúa a la organización en una zona de perfeccionismo. Los costos por fallos internos constituyen un aporte del referido procedimiento pues era del desconocimiento de la organización que se incurría en ellos.

Las auditorías internas de la calidad se ejecutaron según el plan de auditoría aprobado y los principales problemas detectados se relacionan con la falta actualización de los registros, con el incumplimiento de los periodos para la evaluación de los procesos y de los costos de la calidad, así como el deficiente seguimiento a las acciones correctivas y preventivas adoptadas.

Paso 16. Definir y aplicar las acciones preventivas y correctivas necesarias

La aplicación sistemática de las diferentes formas de control estratégico desencadenó varios planes de acción en coherencia con las deficiencias detectadas, situación que permitió alcanzar un estado superior de madurez y comprensión en la implantación del SGC, que culminó con el otorgamiento de la certificación del sistema por la Oficina Nacional de Normalización (ONN).

DISCUSIÓN

Las tareas y actividades necesarias para lograr una exitosa implementación del sistema de gestión de la calidad en una Dirección Integrada de Proyectos, basado en la norma ISO 9001, requieren de la incorporación de las acciones del SGC a la estructura de desagregación del proyecto (EDP), la valoración y (o) modificación de la estructura organizativa en función de las características de los proyectos y del rol que le corresponde a sus directores, la evaluación de la satisfacción de las partes interesadas en los proyectos y la evaluación de los costos de la calidad como indicador que integra dos de las categorías de los objetivos del proyecto, características que presentan un carácter limitado en las experiencias estudiadas, sobre todo en cómo implementarlas coherentemente con los requisitos de la ISO 9001.

La comprensión y menor resistencia al cambio en el proceso de implementación del SGC, dependerá del estudio y adaptación en la fase de diseño del SGC, del sistema informativo existente en la organización y de la participación de los responsables de las funciones en la organización y de los directores de proyectos y miembros de su equipo.

La aplicación del procedimiento permitió diseñar e implantar totalmente el SGC en la organización, para lo cual fue necesario desarrollar además un conjunto de procedimientos específicos como la metodología para el cálculo de los costos de la calidad, el procedimiento para el diseño del sistema de indicadores, así como tablas, cuestionarios, e indicaciones metodológicas que facilitaron la ejecución de cada uno de los pasos.

Se validó progresivamente el procedimiento primero con el otorgamiento del AVAL por el Centro de la Gestión y el Conocimiento (GECYT) y posteriormente la certificación otorgada por la Oficina Nacional de Normalización (ONN).

CONCLUSIONES

Se diseñó y aplicó un procedimiento a través del cual se logró en sus etapas y pasos integrar cuando fue necesario las características que distinguen la DIP con los requisitos de la norma

ISO 9001, acción que se materializa desde la etapa de ¨Liderazgo¨ del procedimiento y se concreta con la integración SGC-Proyecto en el paso ¨Documentación del sistema de gestión de la calidad¨.

La aplicación del procedimiento en una Empresa de Servicios Ingenieros - Dirección Integrada de Proyectos, garantizó en un plazo de dos años la certificación del SGC en los procesos de Contratación y Supervisión Técnica de investigaciones, proyectos y obras, por la Oficina Nacional de Normalización, requisito exigido por el Perfeccionamiento Empresarial.

REFERENCIAS

Abdullah, H. S., & Ahmad, J. (2009). The fit between organisational structure, management orientation, knowledge orientation, and the values of ISO 9000 standard: A conceptual analysis. International Journal of Quality & Reliability Management, vol 26, issue 8, pp. 744-760 [consulta: 21-6-2012]. ISSN: 0265-671X, disponible en:http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1811684&show=abstract

Abdullah, M.N., Ayop, H., & Sudin, M (2008). The capability of a construction project team in the implementation of a quality management system. En: Quality Management System in Malaysian Construction Industry, chapter 2. Abdul Hakim Mohammed (Ed). Malaysian First edition 2008. Penerbit UTM Press, pp. 15-25 [consulta: 21-6-2012]. ISBN 978-983-52-0588-0, disponible en: http://eprints.utm.my/27775/

Abdullah, M.N., Ayop, H., & Sudin, M (2008). A Case Study on Quality Management System in Construction Project. En: Quality Management System in Malaysian Construction Industry, chapter 4. Abdul Hakim Mohammed (Ed). Malaysian First edition 2008. Penerbit UTM Press, pp. 15-25 [consulta: 21-6-2012]. ISBN 978-983-52-0588-0, disponible en: http://eprints.utm.my/27775/

Alabart E. B. (2010). La Gestión de la Mejora. Cuadernos de Gestión, edición: 24/05/2010, pp 1-13 [consulta: 21-6-2012], disponible en: http://webfacil.tinet.org/usuaris/ebrull/CdG60

Chávez J. A.; Espinet S. F. (2007). La Generalización de la Dirección Integrada de Proyectos (DIP) "Project Management" en el Sector Empresarial de las Construcciones. Revista de la Construcción, vol. 6, núm. 1, pp. 98-104 [consulta: 21-9-2013]. ISSN: 0717-7925, disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=127619409009

Decreto Ley 281. Reglamento para la implantación y consolidación del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Estatal. Cuba 2007

Domínguez, J. Proyecto de actualización de la norma ISO 9001 para el 2015, Congreso Internacional Venezuela 2012, FONDONORMA, INLAC (Instituto Latinoamericano de la calidad), Plexus Internacional y el Comité ISO 176

Kim, D-Y., Kumar V., Kumar U., (2011). A performance realization framework for implementing ISO 9000. International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 28 Issue: 4, pp.383 - 404 [consulta: 10-2-2013]. ISSN: 0265-671X, disponible en: http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1905849&show=abstract

Fajardo D. y Manresa M. (2012), "PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS TURÍSTICOS". Revista de investigación en Turismo y desarrollo local. Vol 5, Nº 12 (junio) [consulta: 10-2-2013] ISSN 1988-5261 disponible en: http://www.eumed.net/rev/turydes/12/fhmo.pdf

Heravitorbati, A., Coffey, V., Trigunarsyah, B., & Saghatforoush, E. (2011). Examination of process to develop a framework for better implementation of quality practices in building projects. In 2nd International Conference on Construction and Project Management (ICCPM 2011), 16-18 septiembre 2011, Grand Mercure Roxy Hotel, Singapore [consulta: 10-2-2013]. ISSN: 2010-0248, disponible en: http://eprints.qut.edu.au/43314/2/43314.pdf

Heredia, R. Dirección Integrada de Proyecto-DIP-Project Management. Segunda edición1995. Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales. Universidad Politécnica de Madrid. ISBN: 84-7484-108-09

Juran, J. M. Política y objetivos de calidad en Jurán, J. M. Manual de control de la calidad. Sección 5. Cuarta Edición. Editorial MES. La Habana. Cuba, 1993.

Love P. E. D., Edwards D. J., Irani Z., & Walker D. H. T. (2009). Project Pathogens: The Anatomy of Omission Errors in Construction and Resource Engineering Project. IEEE TRANSACTIONS ON ENGINEERING MANAGEMENT, Vol. 56, No. 3, 425-435 [consulta: 10-2-2013]. ISSN: 0018-9391, disponible en: http://ascelibrary.org/doi/abs/10.1061/(ASCE)0733-9364(1992)118:1(34)&sa=X&scisig=AAGBfm2T_PG9GxW-

Memon, N. A., Abro, Q. M. M., Mugheri, F., Moinuddin, Q. M., Abro, N. A. M., Irfanullah, P., & Ansari, K. (2011). Quality Management in the Design and Construction Phase: A Case Study. Mehran University Research Journal of Engineering & Tecnology, 30(3), 50-61 [consulta: 10-2-2013].ISSN 0254-7821, disponible en: http://publications.muet.edu.pk/research_papers/pdf/pdf136.pdf

Mohammed, A. H., Baba, M., & Abdullah, M. N. An overview of quality management system in construction. En: Quality Management System in Malaysian Construction Industry, chapter 1. Abdul Hakim Mohammed (Ed). Malaysian. First edition 2008. Penerbit UTM Press, pp. 1-14 [consulta: 21-6-2012]. ISBN 978-983-52-0588-0, disponible en: http://eprints.utm.my/16791/

Nápoles, L.F.; Moreno M.; (2013). Análisis de las variables empleadas en la implantación de ISO 9001.Revista Ingeniería Industrial, Universidad del BIO-BIO Chile, año 12, No. 1(primer semestre), [consulta: 10-2-2014] ISSN 0718-8307, disponible en www.revistaingenieriaindustrial.cl

Norma ISO 10014: 2007. Gestión de la Calidad. Directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos

Norma ISO 10006: 2003. Directrices para la calidad en la gestión de proyectos.

Norma ISO 9000: 2005. Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario.

Norma ISO 9001: 2008. Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos.

Takim, R. The management of ¨stakeholders¨ needs and expectations in the development of construction project in Malaysia. Modern Applied Science, 2009 vol 3, issue 5, pp. 167.

Wan J.; Zeng, M. Case Study on Improving Quality Management of W Company's New Product Development Project. Technology & Investment, 2013, vol. 4, no 3 [consulta: 21-9-2013]. ISSN 2150-4059, disponible en: http://www.doaj.org/doaj?func=fulltext&aId=1907139

DIAGNÓSTICO DE ALINEACIÓN ESTRATEGIA-TI: CASO DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA EN LA CIUDAD DE MÉRIDA, YUCATÁN

Trabajo concluido

Autores:
Dra. Jennifer Mul Encalada jeni.mul@correo.uady.mx
Universidad Autónoma de Yucatán
Dr. José Luis Barrera Canto jose.barrera@xware-si.mx
Universidad Anáhuac Mayab
Dra. Olivia Jiménez Diez jdiez@correo.uady.mx
Universidad Autónoma de Yucatán

Resumen

El contexto actual exige que las organizaciones posean estrategias dinámicas, mientras que, por otro lado, las Tecnologías de Información (TI) evolucionan a un ritmo acelerado. El reto que se presenta es lograr que las decisiones e inversiones en TI sean consistentes—estén alineadas— a los planes estratégicos. Se ha vuelto complicado lograr y mantener esta armonía entre ambas partes.

Actualmente, las TI constituyen la herramienta para automatizar procesos buscando eficiencia operativa y han supuesto un nuevo campo de trabajo en el mundo de los negocios ya está ampliamente aceptado que favorece el desarrollo y logro de ventajas competitivas.

En el presente trabajo se establece como objetivo identificar los componentes de cuatro dominios de un modelo de alineación estrategia-TI en una empresa que se dedica a la distribución y comercialización de productos prefabricados para la industria de la

construcción, con la finalidad de elaborar un diagnóstico que le permita definir su perspectiva actual de alineación.

El método utilizado es el estudio de caso y para la obtención de la información se realizaron entrevistas semiestructuradas a los directivos y colaboradores de la empresa, así como también la observación participante y la revisión documental como complemento para la obtención de los datos.

Se pudo observar que, de acuerdo con el modelo de alineación, la empresa tiene la perspectiva de Potencial Tecnológico pues la gerencia se preocupa por identificar cómo se puede aplicar la tecnología, qué debilidades y fortalezas inherentes a ella existen, y analiza riesgos de nuevas TI. Existe una orientación a determinar cómo la TI puede utilizarse para habilitar y soportar la estrategia organizacional.

Palabras clave: estrategia, Tecnologías de Información, planeación, alineación

Summary

The current context requires organizations possess dynamic strategies, while, on the other hand, Information Technology (IT) evolve at a rapid pace. The challenge is to make IT decisions and investments are consistent -aligned- with strategic plans. It has become difficult to achieve and maintain this harmony between the two sides.

Today, IT is the tool for automating processes seeking operational efficiency and have led to a new field of work in the business world, it is already widely accepted that promotes the development and achievement of competitive advantage.

In this paper, the objective established is to identify the components of four domains of a model alignment strategy-IT in a company dedicated to the distribution and marketing of prefabricated products for the construction industry, in order to make a diagnosis that allows you to define your current perspective alignment.

The method used was the case study and to obtain information semistructured interviews with managers and employees of the company were made, as well as participant observation and document review as a complement to obtain useful data.

It was observed that, according to the alignment model, the company has the prospect of technological potential, therefore managers are concerned with identifying how technology can be applied, to know if there are strengths and weaknesses inherent in it, and to analyze risks of new IT. There is an orientation to determine how IT can be used to enable and support the organizational strategy.

Keywords: strategy, information technologies, planning, alignment.

Diagnóstico de alineación estrategia-TI: caso de una empresa comercializadora en la ciudad de Mérida, Yucatán

Introducción

Los progresos en las Tecnologías de Información (TI) están teniendo un gran efecto. De hecho, se dice que estamos en un nuevo tipo de sociedad llamada Sociedad de la Información o del Conocimiento, que viene a reemplazar los modelos socioeconómicos precedentes, la sociedad agraria y la sociedad industrial. Muchas empresas están tomando la decisión de reestructurar su TI, ya que se están dando cuenta de los beneficios que esto implica para su negocio (González, 2010).

Las TI están presentes en menor o mayor grado en la mayoría de las empresas y uno de los principales retos es lograr que las decisiones e inversiones de dichas tecnologías estén alineadas a los planes estratégicos de las mismas. La TI contribuye de manera fundamental en lograr mayor productividad y es una razón más para lograr una alineación con la estrategia empresarial, de ahí la importancia de analizar esta situación en las organizaciones.

En este trabajo se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la situación de la alineación de la estrategia y las TI en una empresa que se dedica a la distribución y comercialización de productos en la industria de la construcción?

El objetivo que se estableció fue identificar los componentes de cuatro dominios de un modelo de alineación estrategia-TI en una empresa dedica a la distribución y

comercialización de productos prefabricados para la industria de la construcción, con la finalidad de elaborar un diagnóstico que le permita identificar su perspectiva actual de alineación y a partir de ella, gestionarla de manera efectiva.

Metodología

El método utilizado en el presente trabajo es el estudio de caso y para la obtención de la información se realizaron entrevistas semiestructuradas al director general de la empresa, responsable del área de TI y personal del área operativa incluyendo los del área de TI. También se realizó la observación participante y la revisión documental como complemento para la obtención de los datos. Se seleccionó como caso de estudio a una empresa de la industria de la construcción de la ciudad de Mérida, Yucatán debido a la facilidad de acceso a la información que ésta brindó.

Desarrollo del tema

Las Tecnologías de Información, según Gil (2002), constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real. Por su parte Ochoa y Cordero (2002), establecen que son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información.

Thompson y Strickland (2004) señalan que las TI abarcan aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización. Cabe destacar que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas.

La revolución de las TI ha tenido un profundo efecto en la administración de las organizaciones, mejorando la habilidad de los administradores para coordinar y controlar las actividades de la organización y ayudándolos a tomar decisiones mucho más efectivas. Hoy en día el uso de las TI se ha convertido en un componente central de toda empresa o negocio que busque un crecimiento sostenido (Monger, 1988). Permiten agilizar, eliminar o reducir aquellas actividades repetitivas que no agregan valor, reducir los tiempos de espera de los clientes, hacer el servicio más accesible, reducir costos, y muchos beneficios más, que pueden hacen pensar que la decisión de incorporarla es positiva, pero se debe analizar los costos. En los procesos de entrada, conversión y salida las TI dan a la compañía una importante ventaja competitiva (Rosseau, 1979).

Adoptar TI apropiadas puede significar un incremento en el potencial competitivo de la empresa o negocio. Sin embargo, muchas empresas aún no las han adoptado como una herramienta básica para su desarrollo y competencia, y menos las han alineado a su estrategia empresarial.

De acuerdo con Luftman (2000), se requiere de un proceso de seis pasos para que la alineación funcione en cualquier organización. 1) Establecer las metas de la empresa y formar un equipo de trabajo. 2) Entender la relación del negocio con las TI. 3) Analizar y priorizar las diferencias. 4) Especificar las acciones, gestionar el proyecto. 5) Seleccionar y evaluar los criterios de éxito. 6) Mantener la alineación. Este paso es uno de los más difíciles de mantener. Sostener el beneficio de las TI, el comportamiento de alineación debe ser desarrollado y cultivado.

Su modelo de alineación consiste en el análisis de cuatro cuadrantes presentados en la siguiente tabla 1.

Tabla 1. Modelo de Alineación según Luftman

ESTRATEGIA·DE·NEGOCIO	ESTRATEGIA·DE·TI
Ámbito·de·Negocio	Ámbito·Tecnológico
Ventajas·Competitivas	Competencias·Sistémicas
Gobierno·del·Negocio	Gobierno·de·las·TI
INFRAESTRUCTURA·ORGANIZACIONAL	**INFRAESTRUCTURA·DE·TI**
Estructura·Administrativa	Arquitectura·de·las·TI
Procesos·del·Negocio	Procesos·de·las·TI
Habilidades·del·Negocio	Habilidades·de·las·TI

Fuente: Luftman, 1999.

Cada uno de los cuadrantes cuenta con tres componentes que se describen a continuación (Luftman, 1999):

1. Estrategias de Negocio
    a. Ámbito del negocio. Esto incluye los mercados, los productos, los servicios, los grupos de consumidores/clientes así como las ubicaciones donde una empresa compite, así como los competidores y potenciales competidores que influyen en el ambiente del negocio.
    b. Ventajas Competitivas. Son los factores críticos para el éxito y las competencias medulares que proveen a una empresa un signo competitivo. Esto incluye la marca, la investigación, la manufactura y el desarrollo de nuevos productos, las estructuras de los precios y de los costos, así como los canales de distribución y venta.
    c. Gobierno del Negocio. Esto quiere decir el cómo las empresas fijan sus relaciones entre la administración, los accionistas, la junta de directores. También incluye el cómo las compañías se ven afectadas por las regulaciones gubernamentales, y cómo la empresa maneja sus relaciones y alianzas con socios estratégicos.
2. Infraestructura Organizacional
    a. Estructura Administrativa. Es la forma como la empresa organiza el negocio, ya sea centralizada, descentralizada, matricial, horizontal, federada, etc.
    b. Procesos del Negocio. Esto es el cómo las actividades de negocio de la empresa operan o fluyen. La mayoría de los temas incluyen actividades que generan valor y procesos de mejora.

   c. Habilidades del Negocio. Consideraciones para los recursos humanos, por ejemplo, ¿cómo contratar y despedir?, ¿cómo motivar, entrenar y educar?

3. Estrategia de TI
   a. Ámbito Tecnológico. La importancia de las aplicaciones de información y de tecnología
   b. Competencias Sistémicas. Son esas capacidades que distinguen a los servicios de TI, como el acceso a la información que es importante para la creación de las estrategias de la empresa.
   c. Gobierno de las TI. Es cómo la autoridad que se ejercen sobre los recursos, el riesgo, la solución de conflictos y la responsabilidad por las TI es compartida entre los socios del negocio, los administradores de las TI, y los proveedores de los servicios. La selección de los proyectos y la priorización de temas se incluyen aquí.
4. Infraestructura de TI
   a. Arquitectura de las TI. Son las prioridades tecnológicas, las políticas, las opciones que permiten las aplicaciones, el software, las redes, el hardware así como el manejo de datos.
   b. Procesos de las TI. Son aquéllas prácticas y actividades llevadas a cabo para desarrollar y mantener aplicaciones de plataforma y el manejo de la infraestructura de TI.
   c. Habilidades de las TI. Son las consideraciones para los Recursos Humanos de las TI, el cómo contratar o despedir, motivar, educar así como la cultura.

Los componentes de este modelo, forman los bloques de construcción para el método de evaluación de la madurez de alineación estratégica. La alineación de estos componentes se centra en las actividades que lleva a cabo la gestión para alcanzar los objetivos de cohesión a través de la tecnología de la información y otras organizaciones funcionales (por ejemplo, finanzas, marketing, RH, producción).

Por lo tanto, la alineación se refiere a cómo las TI están en armonía con el negocio, y cómo la empresa debe, o podría estar en armonía con las TI. La madurez de la alineación se

convierte en una relación en la que la función de TI y otras funciones empresariales adaptan sus estrategias en conjunto.

A partir del análisis de los cuadrantes, se determina el dominio ancla, pivote e impactado. El primero se refiere al área de mayor fortaleza respecto de los cuatro dominios. Es aquél que genera y dirige el cambio. El segundo es el área más débil al cual se orienta el análisis y hacia la que se dirigen los cambios. El tercero es el área que recibe el impacto directo de los cambios implementados en el dominio pivote.

La identificación de los dominios permite determina el tipo de alineación estratégica, las cuales pueden ser: 1) Potencial tecnológico; cuando el dominio ancla es estrategia organizacional, el dominio pivote es estrategia de TI y el dominio impactado es infraestructura de TI. 2) Potencial competitivo; cuando el dominio ancla es estrategia de TI, el dominio pivote es estrategia organizacional y dominio impactado la infraestructura organizacional. 3) Nivel de servicio; cuando el dominio ancla es estrategia de TI, el dominio pivote es infraestructura de TI y dominio impactado es infraestructura organizacional. 4) Infraestructura Organizacional-TI; cuando el dominio ancla es infraestructura organizacional, el dominio pivote es infraestructura de TI y dominio impactado es estrategia de TI. 5) Infraestructura de TI; cuando el dominio ancla es infraestructura de TI, dominio pivote es estrategia de TI y dominio impactado es estrategia organizacional. 6) Infraestructura TI-Organizacional; cuando el dominio ancla es infraestructura de TI, el dominio pivote es infraestructura organizacional y dominio impactado es estrategia organizacional. 7) Infraestructura Organizacional; cuando el dominio ancla es infraestructura organizacional, el dominio pivote es estrategia organizacional y dominio impactado es estrategia de TI.

Para efectos de este trabajo se utilizó el modelo de Luftman (1999) para analizar la empresa mencionada anteriormente, la cual es de tamaño mediano y se dedica a la distribución y comercialización de diversas líneas de productos prefabricados tales como puertas y ventanas, enfocados en atender diversas necesidades de la industria local, principalmente la construcción. Actualmente tiene dos sucursales, una en Mérida y otra en Cancún y una antigüedad de 18 años aproximadamente.

Con base en la información obtenida de las entrevistas, revisión documental y la observación, se determinaron los aspectos principales de cada cuadrante. Este análisis de presenta de manera resumida en la tabla 2.

Tabla 2. Modelo de Alineación Estratégica de la empresa

ESTRATEGIA DE NEGOCIO	Ámbito de Negocio	- Cuenta con Misión Visión y Valores - Tiene el 60% del mercado de la península
	Ventaja Competitiva	- Estandarización completa a nivel península - Almacén con suficiente inventario - Variedad y calidad de los productos y modelos - Puntualidad en la entrega - Buenas relaciones con los clientes. - Pocos clientes para atenderlos mejor - Políticas de gobierno favorables a vivienda
	Gobierno de Negocio	- Se procura realizar Planeación Estratégica - Nueva estrategia de control Presupuestal - Presupuestos de ventas con metas claras - Alianza Estratégica con proveedores

		- Poco Territorio y respeto a los competidores
INFRAESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Estructura Administrativa	- Organigrama claro y completo - Descriptivo de puestos claro y completo - Cuentan con inducción para empleados de nuevo ingreso - Claridad en las actividades de los trabajadores - Administración sencilla y ágil
	Procesos de Negocio	- Cuenta con todos los procesos redactados - Cuenta con flujograma de procesos - Procesos en constante validación y mejora - Departamentos claramente definidos organizados - Reportes y formatos completos y actualizados.
	Habilidades del Negocio	- Buen clima organizacional y laboral - Empleados a gusto con la empresa y sus prestaciones - Existe compañerismo y apoyo entre los trabajadores - Viven los valores de la empresa sobre todo la honestidad

ESTRATEGIA DE TI	Ámbito Tecnológico	- Cuenta con un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP, por sus siglas en inglés, Enterprise Resource Planning) poderoso e integrado - Poco provecho de los aparatos de telecomunicación - Software ERP llamado Microsip suficiente para la operación - Cuenta con el software tradicional de Office - No cuenta con actualización ni investigación propia
	Competencias Sistémicas	- Todo depende de la operación del ERP Microsip - Cuenta con un software de redes Windows Net Server - La información básica pero suficiente - El ERP no aporta información para la toma de decisiones
	Gobierno de TI	- Las decisiones de TI todas son reactivas, no planeadas. - Los cambios e innovaciones provienen siempre de los proveedores - Las decisiones estratégicas de TI se toman por el director general

		- No cuenta con desarrollo propio de software ni investigación
INFRAESTRUCTURA DE TI	Arquitectura de TI	- Cuenta con equipos modernos, de marca conocida y poca antigüedad - Tiene un Site completo y moderno - El internet está libre y con poca protección. - El sitio web es únicamente informativo y está en renovación - Buen acceso de señal a través de antenas tipo torre.
	Procesos de TI	- Adecuados procesos de mantenimiento de todos los equipos. - Programa bien planeado y supervisado - Bitácoras de incidencias completas y actualizadas. - Solo administran los candados y los permisos de accesos - Cuenta con protección antivirus únicamente y protección rudimentaria.
	Habilidades de TI	- No se cuenta con una gerencia de TI. - El área de Ti está a cargo de la jefa del departamento de Recursos Humanos quien no cuenta con el perfil adecuado ya que es

		Licenciada en Administración de Empresas - La capacitación es incipiente, básica en ERP y paquete Office

Fuente: Elaboración propia con base en información obtenida

A partir de estas características se identificaron los dominios del modelo y la perspectiva de alineación vigente.

Determinación del dominio ancla

En la empresa estudiada, se determinó que el dominio ancla es la Estrategia de Negocio ya que es el dominio más fuerte. Es el que dio origen al negocio y lo mantiene funcionando correctamente a la empresa.

La razón de ser del negocio está en la estrategia, sus ventajas competitivas, las relaciones que mantiene con los clientes que son muy estrechas y han permanecido por un largo período de tiempo. Está organizados y han diseñado el modelo de negocio para atender al cien por ciento las necesidades del negocio. Han trabajado sobre la estandarización y los diseños de los productos que ofrecen, lo que ha logrado la preferencia y lealtad de los clientes.

La empresa tiene muy clara su misión, visión y los valores, los respeta y sigue estrictamente. Ha logrado desarrollar una correcta planeación estratégica, busca y consigue las metas que se han trazado, sobre todo en el área de las ventas que son las que dan dirigen las acciones y los cambios.

Han logrado desarrollar unas alianzas muy fuertes con sus pocos proveedores que le permiten trabajar con estabilidad de precios y con la seguridad de que tiene el apoyo para respetar la zona de trabajo.

Determinación del dominio pivote

Se encontró que el dominio pivote es la Estrategia de TI. La razón es que la empresa no ha desarrollado planeación estratégica para TI ni la ha tomado en cuenta en la planeación estratégica de la empresa. Por otro lado, cuenta con un ERP suficientemente fuerte que

soporta las operaciones de la empresa, pero la razón de contar con éste, proviene más de la labor de ventas de los proveedores de estos servicios, que de un verdadero análisis de las necesidades de la empresa. Han logrado integrar todas las operaciones de la empresa, pero siempre ajustándose a lo que el ERP puede ofrecer, es decir, a los reportes estándar que trae por defecto y en algunas ocasiones, los diferentes departamentos utilizan diferentes reportes para el mismo fin.

El sistema ofrece información básica de control cotidiano de las operaciones del negocio, pero nunca arroja información que le sirva a la dirección general para las decisiones estratégicas de la empresa.

La empresa no cuenta con investigación y desarrollo en TI, sino que los cambios que implementa van en función de los ofrecimientos que lleven los diversos proveedores y con base en el convencimiento es que aplican los cambios adquiridos y por consiguiente todas las decisiones son reactivas y siempre son tomadas por la dirección general.

En el organigrama general de la empresa, se encuentra el área de TI como un puesto definido, pero aún no se ocupa. Las actividades de TI están a cargo de la jefa del departamento de recursos humanos de la empresa.

Determinación del dominio impactado

Por los cambios que se puedan implementar en la empresa y el dominio que los recibiría, se puede determinar que el domino impactado es la Infraestructura de TI.

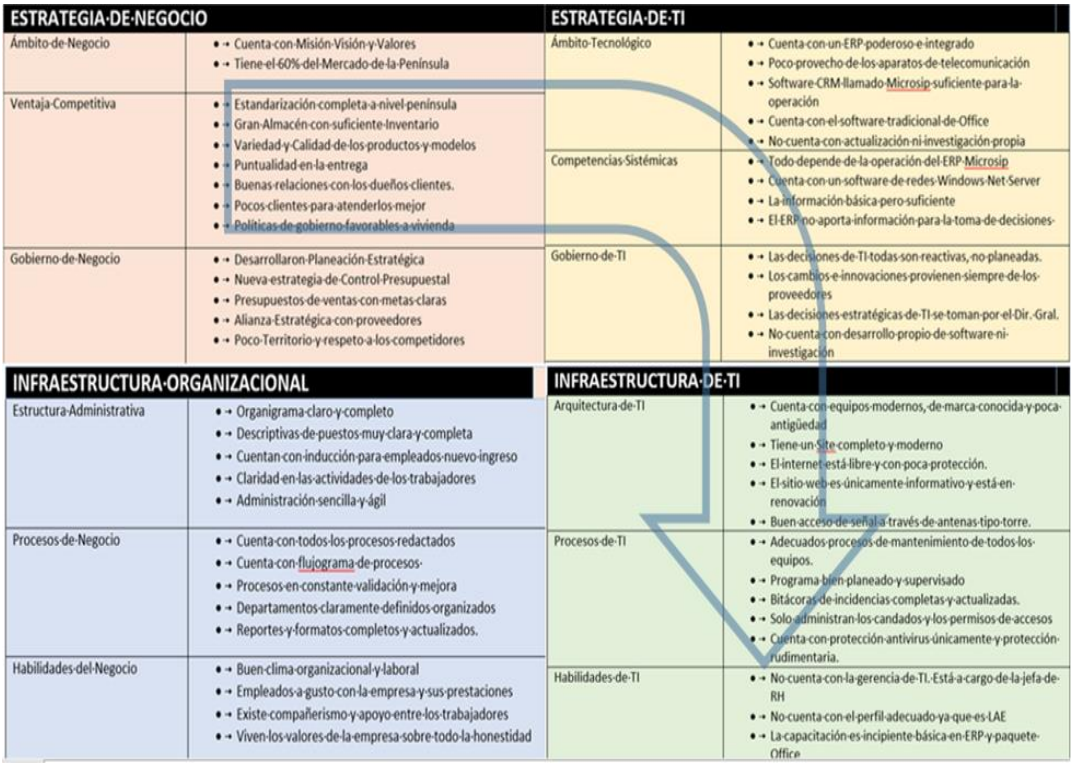
La empresa cuenta con los equipos tradicionales de marca y de modelo reciente, pero estos han sido adquiridos en función de los precios y las cotizaciones que presentan los proveedores, no realmente de las necesidades de TI de la empresa.

La empresa cuenta con un dominio de internet y su respectiva página web pero solo son útiles para las direcciones de correo electrónico y como página informativa. Existe un gran potencial para que la empresa pudiera definir sus estrategias comerciales con una adecuada plataforma de trabajo en línea.

En cuanto a la protección de la información, no tiene una planeación correcta ni protocolos de seguridad. El internet está abierto para todos los empleados y el aprovechamiento es mínimo. Se usa para la transmisión de correos electrónicos, el envío de archivos y la búsqueda de información. Las sucursales están conectadas a ERP de la empresa a través de una Conexión de Computadoras a Red Privada (VPN, Virtual Private Network).

En la figura 1 se puede visualizar cómo se determinó el dominio impactado y la perspectiva de alineación vigente, que en esta empresa resultó ser el del potencial tecnológico.

Figura 1. Determinación de la Perspectiva de Alineación



Fuente: Elaboración propia con base en información obtenida en la empresa.

Definición de la perspectiva de alineación

Después de revisar los antecedentes y características de la empresa e identificar los dominios, se determinó que la empresa cuenta con la perspectiva de Potencial Tecnológico.

La dirección general ha definido muy bien el rumbo de la empresa y sabe, puede decidir y tiene los recursos para definir qué aplicaciones implementar que puedan mejorar el desempeño de la misma. Aunque hoy no está la persona que puede ser el encargado de TI, en el momento que se contrate podrá ser quien lleve a cabo todas las estrategias de TI que implemente la dirección.

Está muy claro en esta empresa que las TI contribuyen a agregar valor a los servicios y productos que ofrece la empresa. El plan para la instalación de un CRM sería una de las primeras decisiones que impactarían de manera importante al servicio a los clientes para estar acorde con la Planeación Estratégica de la empresa y los objetivos trazados por ella.

Conclusiones

Si bien la empresa estudiada presenta una sólida organización y calidad en sus servicios, un buen sistema de remuneraciones que logra que sus colaboradores estén desarrollando sus capacidades y proporcionando resultados, una muy buena reputación entre sus proveedores y sus clientes, no ha logrado potencializar las oportunidades que presentan las TI. De hecho no le dan la importancia debida y eso se refleja en el hecho de que no cuentan con una persona dedicada a armar las estrategias de TI y las acciones que se toman se hacen en función de las necesidades cotidianas y las propuestas que para este efecto proporcionan sus proveedores.

Como se mencionó al inicio del trabajo, para implementar la planeación estratégica de TI, se deben encontrar las fortalezas y debilidades y establecer los objetivos anuales, idear las políticas y sobre todo asignar los recursos necesarios para cumplir con lo trazado.

Recordemos que la mayoría de las empresas no están plenamente conscientes de la importancia de las TI para competir el mercado electrónico y tener sistemas que cubran las necesidades de información. Una de las consecuencias de lo anterior es que la empresa no cuenta con una aplicación propia que esté al servicio de sus clientes para que pudieran realizar sus operaciones en línea, facilitando el trabajo y el control a ambos, cliente y proveedor. Tampoco ha desarrollado una estrategia de ventas por internet o venta en línea, que ampliaría su zona de influencia incrementando las ventas de manera sustancial.

De la misma manera, se ha tenido que adaptar a los servicios y productos que le llevan sus proveedores y no ha desarrollado su propio software que cumpla con todos los requisitos que la empresa demanda. En ambientes tan complejos, solo aquéllos que exploten adecuadamente todos los medios que tienen a su alcance y aprendan a utilizar las nuevas tecnologías a su alcance lograrán el éxito.

Para desarrollar el potencial tecnológico la empresa podría tomar en cuenta lo siguiente:

a) Analizar la pertinencia de una contratación de la persona que se encargue de todos los temas de TI de la empresa, con el perfil gerencial, los conocimientos necesarios para trabajar en las plataformas que hoy tiene la empresa.

b) Incluir en el plan estratégico una perspectiva de procesos que contemplen TI.

c) Revisar las capacidades de los equipos con los que cuenta la empresa y hacer un diagnóstico para determinar las necesidades correctas de la empresa y hacer un plan y presupuesto para la adecuación de los mismos.

d) Analizar y explorar las posibilidades que pudieran aprovecharse de la tecnología con la que cuentan los teléfonos inteligentes.

e) Revisar las capacidades que tienen los sistemas de cómputo en especial el ERP llamado Microsip y contemplar la posibilidad de que este programa pueda ampliarse a interactuar con los clientes y ellos poder explotarlo al máximo y dar mayor seguridad y confianza a los clientes.

f) Contemplar la posibilidad de incorporar algún sistema de cómputo llamad CRM, para poder darle un seguimiento puntual a toda la actividad e interacción que tenga la empresa con los clientes y esto se sientan perfectamente atendidos.

La empresa se encuentra en una posición muy sólida desde el punto de vista financiero y de recursos humanos. Sin embargo, debe analizar los cambios que han de realizarse a fin de que estos no afecten de manera negativa los procesos que ahora se llevan a cabo de manera eficiente.

Referencias

Gil, E. (2002). Identidad y Nuevas Tecnologías. Obtenido de http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gil0902/gil0902.html

González, H. D. (2010). Importancia de la Tecnología en las Empresas. Contribuciones a la economía. Obtenido de http://www.eumed.net/ce/2010a/hdgr.htm

Luftman, J. (1999). Achieving and Sustaining Business IT Alignment. California Managmente Review, 42 (1), 109-122.

Luftman, J. (2000). Assessing Business-IT Alignment Matuurity. Communications of the Association for Information Systems, 6 (14), 1-51.

Monger, R. (1988). Matering Technology. New york: The Free Press.

Ochoa, X. y Cordero, S. (2002). Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación. Obtenido de http://www.ruv.itesm.mx/especiales/citela/documentos/material/módulos/módulos 2/contenidoii.htm

Rosseau, D. (1979). Assessment Of Technology In Organizations: Closed Versus Open Systems Approaches. Academy Of Management Review. 4 (4), 531-542

Thompson, A., y Strickland, A. J. (2004). Administración Estratégica. México: Mc Graw Hill Interamericana.

PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA BASADO EN EL DIAGNÓSTICO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS BIBLIOTECAS EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA EN EL ESTADO DE MÉXICO

Autores:

Dra. en A. Rocio Palma López

palma_rpl@hotmail.com

M.A.E. Ma. Teresa Aguilera Ortega

aguileratere@hotmail.com

M. EN C. ED. Irma Gabriela Barreto Estévez

gabybarreto2000@hotmail.com

Universidad Autónoma del Estado de México

Facultad de Contaduría y Administración

Resumen

En el presente trabajo se presenta una propuesta que permita mejorar la calidad en la educación y por consecuencia mejore el desempeño de sus egresados en el ámbito laboral, contribuyendo a formar una mejor sociedad.

Se realiza un diagnóstico del estado actual de las bibliotecas con la finalidad de mejorar el servicio que ofrecen y coordinar las actividades pertinentes para alcanzar niveles satisfactorios a los usuarios, buscando el valor agregado que estas ofrecen a la educación en el Estado de México y como fuentes de información documental.

Palabras Clave: Calidad, desempeño, biblioteca, usuarios.

Abstract

A proposal to improve the quality of education and consequently improve the performance of its graduates in the workplace, helping to form a better society is presented in this paper.

A diagnosis of the current state of libraries in order to improve the service they provide and coordinate relevant activities to achieve satisfactory levels to users, seeking the added value they offer to education in the State of Mexico is carried out and as sources documentary information.

Keywords: Quality, Performance, library users.

Introducción

En la actualidad la calidad es la clave del éxito en las organizaciones esto debido a la globalización que vive la humanidad es por ello importante analizar su historia y ver los cambios en todos los aspectos de la vida como señala Druker (1999).

La globalización en la que estamos inmersos es un factor que demanda mayor calidad en todos los aspectos más aún en los negocios, empresas y organismos sean públicos o privados, para alcanzar la competitividad.

En este entorno se puede señalar que la calidad es una característica que ha estado presente desde la creación de la humanidad, ya que el ser humano busca el perfeccionamiento en cada actividad que realiza siempre busca corregirla y mejorarla. Esta característica permite al hombre tener comportamientos que tienden a evitar errores y perfeccionar lo que previamente se podía dar por bueno. Es así como se puede definir que la calidad como la eficacia con que el servicio cumple con lo que espera el cliente.

La satisfacción del cliente es una medida objetiva que se basa en el grado en que la experiencia con un servicio corresponde o supera las expectativas del mismo.

En la educación el acceso a la información es de fundamental importancia debido a su naturaleza, y al grado de conocimiento que se requiere por cada área de especialización, la consulta de bibliografía actualizada y disponible en las mejores condiciones, permite contar con una ventaja competitiva en la educación.

En la Universidad la docencia es una función sustantiva que se apoya de los acervos bibliográficos, derivado de esto la importancia de buscar la mejora continua en el área de bibliotecas de la universidad, con la finalidad de dar soporte a las funciones que permitan cumplir su misión y visión.

ELEMENTOS METODOLÓGICOS

4.1. Descripción del problema

La educación superior en el Estado de México está inmersa en cambios constantes que le permiten posicionarse entre las mejores 20 universidades del país, y dar cumplimiento a su misión que desde su fundación es generar, estudiar, preservar, transmitir y extender el conocimiento universal, estando en todo tiempo y circunstancia al servicio de la sociedad. Teniendo como compromiso formar personas éticas, involucradas proactivamente en la construcción de la paz, la defensa de los derechos y mejores formas de existencia y convivencia humana, que promueven el desarrollo sustentable, lo mismo que una conciencia universal, humanista, nacional, libre, justa y democrática. (http://www.uaemex.mx/mision.html)

Por esto la importancia de buscar mejores prácticas, en los servicios que ofrece en las bibliotecas como un pilar fundamental de conocimiento.

En la actualidad el nivel educativo se encuentra en un bajo nivel, por diferentes factores pero fundamentalmente la falta de fuentes de información confiables, disponibles, actualizadas, y

específicas contribuye a que no se cumplan los planes de estudio que formen profesionales competentes en el desarrollo de sus especialidades.

4.2. Justificación

Debido a que en los últimos años la calidad en la educación ha tomado los primeros lugares de importancia a nivel mundial por la globalización las instituciones de educación superior y los gobiernos en todo el mundo se ven en la necesidad de ofrecer servicios de calidad.

Desde principios de la década de los noventa se han llevado a cabo iniciativas de mejora de la calidad de servicio en diversas universidades nacionales e internacionales. Así mismo actualmente se detecta en la universidad pública en el Estado de México la preocupación no solo por implementar un sistema de gestión de calidad como el que actualmente se rige también requiere mantener y aumentar la calidad en los servicios que ofrece.

La calidad debe ser medida para generar mejoras, si no hay medición no hay mejoras (Rico; 2003).

Crosby observa que la mayoría de las empresas desembolsan de un 15% a 20% de dólares de sus ganancias en costos de calidad. El programa que Crosby propone requiere la medición y publicación de costos de mala calidad. Estos son útiles para llamar la atención de gerentes a dichos problemas, para seleccionar oportunidades de acción correctiva y llevar control de mejora.
(Philip Crosby; 1979)
La universidad pública en el Estado de México se ha sumado a la implementación de políticas de gestión de calidad auxiliándose de normas ISO, con estas se pretenden alcanzar los siguientes beneficios (Sistema de Gestión de Calidad, UAEMEX, 2015)

1. La satisfacción de los usuarios, con la atención en tiempo y forma de sus requerimientos
2. Reducción de tiempos de negociación y de los costos operativos

3. Mejora la comunicación interna y la consistencia en la operación lo que incrementa la calidad y confiabilidad del bien o servicio

Estos cambios demandantes repercuten directamente en una formulación e implementación de políticas universitarias, así como en los sistemas de dirección, organización y gestión de las instituciones. Por ello la universidad pública en el Estado de México debe hacer frente a las presiones para asumir nuevas tareas, atender nuevos usuarios y utilizar nuevos instrumentos.

Así como obtener parámetros que les permitan medir si estos beneficios se han alcanzado.

4.3. Objetivos y preguntas de investigación

Objetivo General

Diagnosticar la calidad del servicio de las bibliotecas en la universidad pública para detectar factores que permitan mejorarlos y alcanzar su certificación ante un organismo certificador.

Proponer un plan de mejora en base al diagnóstico del servicio que dan las bibliotecas de acuerdo a las necesidades de la comunidad universitaria

Objetivos específicos

1. Reunir información respecto al servicio que ofrecen las bibliotecas en una universidad pública.
2. Emplear herramientas que permitan medir la satisfacción de los usuarios.
3. Identificar los niveles de servicio a usuarios en las bibliotecas
4. Generar informes de los resultados obtenidos con la aplicación de las herramientas que permitan medir la calidad.
5. Elaborar planes de mejoras en áreas que los requieran basados en una administración estratégica y los resultados de los informes

Preguntas de investigación

Preguntas orientadoras del conocimiento

¿Qué servicios ofrecen las bibliotecas?

¿Qué es Calidad?

¿Qué metodologías pueden ser utilizadas para medir los servicios?

¿Qué es un servicio?

¿Qué importancia tiene la información de un centro documental con la educación?

¿Cómo se pueden clasificar los servicios?

¿Por qué es importante la calidad?

¿Qué es gestión de calidad?

Preguntas generadoras del conocimiento.

¿Cómo perciben los usuarios la calidad del servicio que ofrecen las bibliotecas los organismos académicos en la universidad pública?

¿Cuál sería la propuesta para mejorar la calidad del servicio en bibliotecas?

¿Cómo influirá la calidad en los servicios de biblioteca en generar un mayor nivel de competitividad en la educación?

4.4. Hipótesis y Variables

La calidad en el servicio proporcionado a los usuarios en las bibliotecas en los organismos académicos en la universidad pública es medida.

Existe satisfacción del servicio que brindan a los usuarios de las bibliotecas en los organismos académicos de la universidad pública.

La variable sujeta de estudio es la Calidad de servicio, Satisfacción del cliente, competitividad en la formación.

Nombre de la variable	Definición	Autor (año)

Calidad del Servicio	Las características fundamentales que diferencian a los servicios de los bienes son cuatro: Intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y carácter perecedero	Pilip Kotler (2004)

Variables y dimensiones

Variables	Dimensiones	Definición conceptual	Definión Operacional
Calidad del servicio	Calidad	"Calidad es que un producto sea adecuado para su uso, así, la calidad consiste en ausencia de deficiencias en aquellas características que satisfacen al cliente" (Juran, 1990)	Las instalaciones físicas de las salas de computo son confortables
			Las salas de computo tienen equipos suficientes para todos sus usuario
			Los empleados son amables en su trato
	Satisfaccion		El software cumple con lo requerido para el desarrollo de tus materias
			Las utilerías como antivirus, respaldos,

			copias son adecuadas y están a tu alcance
Servicio	Tempo de atención	Los servicios son actividades, beneficios fundamentalmente intangibles, que una parte puede ofrecer a otra y no con lleva propiedad alguna Philip Kotler (2006)	Es adecuada la atención de las personas que atiende las salas de computo
	Disponibilidad de uso		Las computadores están disponibles cuando requieres usarlas
			Su tiempo de respuesta es adecuado
	Seguridad		Es seguro utilizar los equipos por que los antivirus son suficientes
			El horario de atención es el adecuado

Metodología cuantitativa y cualitativa

Se realiza una investigación cualitativa derivada de la naturaleza del instrumento pero de busca la objetividad de los resultados por medio de una metodología cuantitativa.

Por la naturaleza de los datos la investigación está orientada a conclusiones: esta engloba la metodología cuantitativa.

Por sus variables se busca realizar una investigación correlacional: que permite medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables.

CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD PÚBLICA

"La calidad es un estado de ánimo positivo por el cual hoy es mejor que ayer y mañana será mejor que hoy"
Carlos Rodríguez Combeller

2.1. La calidad y sus antecedentes

En la actualidad la calidad es la clave del éxito en las organizaciones esto debido a la globalización que vive la humanidad es por ello importante analizar su historia y ver los cambios en todos los aspectos de la vida como señala Druker (1999).

La globalización en la que estamos inmersos es un factor que demanda mayor calidad en todos los aspectos más aun en los negocios, empresas y organismos sean públicos o privados, para alcanza la competitividad.

2.1.1. Antecedentes históricos

La teoría de la calidad tiene su propia historia desde la Edad Media en Europa el Artesano hábil trabajaba como fabricante e inspector, estos a su vez pertenecientes a gremios que estaban constituidos por maestros, artesanos y aprendices los gremios garantizaban que todos tuvieran una capacitación adecuada.

En esta época dos asesores estadounidenses el doctor Joseph Juran y el doctor W Edwards Demming presentaron a los japoneses técnicas de control de calidad estadístico que les ayudaría a su reconstrucción, ellos establecieron esta teoría en escuelas que formaban altos

directivos y con ello formaron una cultura de mejoramiento continuo sin embargo las mejoras de calidad en sus productos se presentaron después de 20 años fue un proceso lento pero continuo, para los 70`s debido a sus altos niveles de calidad de sus productos las empresas japonesas pudieron introducirse en mercados occidentales.

Sus éxitos; desde los 80´s hasta los 90´s el interés por la calidad se incrementó en esta época las empresas lograron avances importantes en el mejoramiento de la calidad por ejemplo "Crysler, General Motors y Ford redujeron el número de problemas reportados por cada 100 autos nacionales entre los primeros 60 a 90 días luego de la compra, de aproximadamente 170 en 1987 a 136 en 1991. Las diferencias entre calidad de productos japoneses y estadounidenses empezaron a reducirse y las empresas estadounidenses recuperaron gran parte del terreno perdido" (James R. Evans, William, Lindsay ,2005).

2.1.2. Definición de calidad desde diferentes autores

Desde el punto de vista de J.M.Juran "Calidad es que un producto sea adecuado para su uso, así, la calidad consiste en ausencia de deficiencias en aquellas características que satisfacen al cliente" (Juran, 1990) por su parte la American Society For Quality (ASQ) dice que la "calidad es la totalidad de detalles y características de un producto o servicio que influye en su habilidad para satisfacer las necesidades dadas" en la norma ISO-9000:2000 la define como "el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas preestablecidas".

"La calidad es una cultura de vida y de trabajo que busca hacer bien las cosas desde la primera vez. Aunque no todo salga bien a la primera vez, pero lo importante de la calidad no es remediar lo pasado, sino superar lo hecho". (Gitlow, 1991: 48-51)

La satisfacción del cliente es una medida objetiva que se basa en el grado en que la experiencia con un servicio corresponde o supera las expectativas del mismo.

2.1.3 Enfoques de la calidad

Existen diferentes filosofías de calidad según su autor tal es el caso de Demming.

William Edwards Deming

Algunas de sus ideas de la administración surgieron de su experiencia en Hawtorne, donde los trabajadores eran remunerados por lo que producían. Entre 1943-1945 Deming promovió en su país un curso sobre control estadístico de calidad para personal de la industria y universidades.

Las aportaciones más importantes del doctor Deming fueron los 14 principios para trasformar la gestión en las organizaciones los cuales permiten llevar a la organización a una posición de productividad y competitividad (Deming E, 1992:77)

Deming inicio la revolución conceptual de la forma de administrar a las empresas, su filosofía se basa en establecer el control estadísticos de los procesos de ahí la frase de "lo que no se mide no mejora", es el actor principal del milagro Japonés de la posguerra.

"El pensamiento básico de Demming es que la productividad mejora cuando la variabilidad disminuye. Como todas las cosas varían, es necesario un método estadístico para controlar el resultado final y cada uno de los procesos de fabricación" (Da Silva, 2001:459)

Deming presenta los 14 puntos de alta administración en su libro "Calidad, Productividad y Posición Competitiva" (Deming, 1992)

- ✓ Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio, en este punto menciona que los planes deben atacar las causas fundamentales de los problemas, la organización debe empezar a preocuparse no solo por los problemas de hoy si no también por el mañana.
- ✓ Adoptar la nueva filosofía, se orienta por la filosofía de la satisfacción del cliente y la mejora continua de la calidad de productos y servicios, rediseñar la organización y los productos en función del cliente evitando errores y demoras.
- ✓ Dejar de depender de la inspección de todos los productos como una forma de asegurar la calidad, ya que esto no la garantiza, se propone el control mutuo

entre clientes y proveedores, se deben requerir además evidencias estadísticas de que la calidad está incorporada a los proveedores

- ✓ Acabar con la práctica de hacer negocio solo con base en el precio, si se requiere buena calidad en el producto final es preciso que los materiales y herramientas que entran a la organización sean de calidad, que no necesariamente son los más baratos, ni los más caros, el departamento de ventas tiene que conocer e investigar las necesidades de los clientes este debe ser la voz del cliente
- ✓ Mejorar constantemente el sistema de producción y servicio, es mejorar permanentemente los sistemas de producción y servicio esto permite reducir continuamente desperdicios
- ✓ Implantar la formación (instituir la capacitación en el trabajo) Drucker (1993) señala: "el origen de la riqueza es algo específicamente humano: el conocimiento. Si aplicamos el conocimiento a las tareas que ya sabemos ejecutar lo llamamos 'productividad'; pero si lo aplicamos a tareas nuevas y distintas lo llamamos 'innovación'. Solo el conocimiento nos permite alcanzar esas dos metas" Tal conocimiento se genera mediante la capacitación.
- ✓ Adoptar el nuevo estilo de liderazgo, el estilo de dirección deberá estar comprometido profundamente con la mejora continua de procesos, que sea acorde tanto con la necesidad de trabajo en equipo como el de la innovación.
- ✓ Desechar el miedo, necesidad de contar con trabajadores y directivos que no tengan miedo a opinar, a participar y discernir, es importante eliminar el miedo en la empresa.
- ✓ Eliminar las barreras organizacionales que impiden trabajar en equipo para lograr la mejora continua, alinear la organización para que cada persona, área y departamento colabore entre sí por la mejora.
- ✓ Eliminar lemas, exhortos y metas para la mano de obra, El problema de las metas y las exhortaciones es que no se proporcionan los métodos y los medios para logarlas como dice Deming (1989): "Las metas son necesarias para usted y para mí, pero las metas numéricas se fijan para los demás, sin ofrecer una

guía que lleve a la meta, son contraproducentes, generan frustración y resentimiento. El mensaje que llevan a todos es que la administración está dejando su responsabilidad en la mano de obra"

- ✓ Eliminar normas de trabajo que prescriban cuotas numéricas
- ✓ Eliminar las barreras que privan a la gente de su derecho a estar orgullosa de su trabajo es importante considerar a el personal de la organización como participes de los éxitos de la misma. El cambio se debe dar en toda organización empezando por la alta dirección y reflejándose en la gente , "se debe buscar una cultura de efectividades las empresas, apoyándose en la gente, el reto no es sencillo, pero hacia allá tienden las organizaciones de vanguardia".(Giral,1991)
- ✓ Instituir la educación y la auto-mejora, las personas que aprendan y mejoren continuamente su educación, para que tengan una percepción más amplia de la realidad.
- ✓ Crear un plan de acción para lograr la transformación, Demming enfatiza en aplicar el ciclo (planear, hacer, verificar y actuar) también llamado ciclo Deming para poner en marcha un proceso de cambio.

Joseph M. Juran

Juran hace énfasis en la responsabilidad de la administración para mejorar el cumplimiento de las necesidades de los clientes.

Una de sus aportaciones clave se le conoce como la trilogía de la calidad en donde se incluyen los conceptos de; (1) planeación de la calidad: el proceso de preparación para cumplir con las metas de calidad; (2) control de calidad: el proceso debe cumplir con las metas de calidad durante la operación; y (3) mejora de calidad el proceso de elevarse a niveles de rendimiento sin precedente.

A diferencia de Deming, Juran propone un programa detallado para la mejora de la calidad. Un programa de este tipo incluye demostrar las necesidades de las mejora, identificar proyectos específicos para la mejora, organizar el apoyo para los proyectos,

diagnosticar las causas, dar remedios para las causas, demostrar que las estrategias son efectivas bajo las condiciones de operación y proporcionan el control para mantener las mejoras.

Juran propuso una estrategia de 10 pasos para implantar la mejora los cuales son: (Gutiérrez P, 2005)

- Despertar la conciencia sobre las oportunidades de mejora
- Establecer metas de mejoramiento(necesidad de una métrica)
- Organizarse para alcanzar esas metas
- Impartir capacitación
- Llevar a cabo proyectos de resolución de problemas
- Informar acerca de los progresos
- Dar el debido reconocimiento individual
- Comunicar los resultados
- Llevar un recuento de procesos
- Mantener el ímpetu haciendo que el mejoramiento anual sea parte integral de los sistemas y procesos habituales de la organización

Kaoru Ishikawa

Fue responsable del desarrollo de los lineamientos principales de la estrategia de calidad japonesa, de la idea del Control total de la calidad, del proceso de auditoria utilizado para determinar si se selecciona una empresa para recibir el premio Deming, la solución de los problemas con base en equipos, y una diversidad de herramientas de solución de problemas que supone puede emplear cualquier trabajador. (Gutiérrez P, 2005:57).

En su filosofía de administración menciona que la alta administración debe poner la calidad en primer término a su vista a las utilidades a largo plazo, él control de calidad es responsabilidad de todos los trabajadores en todas las divisiones deberá eliminar la causa raíz y no los síntomas, la calidad empieza con la educación y termina con la educación (capacitación). El estado ideal del control de calidad ocurre cuando ya no es necesaria la inspección, la mercadotecnia debe ser el medio de entrada y salida de la calidad.

Philip Crosby

Crosby afirma que la calidad está basada en cuatro principios absolutos: 1) Calidad es cumplir los requisitos.2) el sistema de calidad es la prevención, 3) el estándar de realización de "Zero defectos" y la medida de la calidad es el precio del incumplimiento derivado de esta clasificación propone un programa de 14 pasos para mejorar la calidad (Crosby, 1990:122).

La administración de la calidad de Crosby incluyen los puntos siguientes:

1. Compromiso en la dirección para participar en el programa de calidad.
2. Equipos de mejoramiento de la calidad
3. Medición de la calidad mediante indicadores de calidad de cada actividad.
4. Evaluación del costo de la calidad.
5. Desarrollo de una conciencia de calidad.
6. Equipos de acción correctiva.
7. Comités de acción.
8. Capacitación.
9. Día cero defecto.
10. Establecimiento de metas.
11. Eliminación de la causa de error.
12. Reconocimiento.
13. Consejo de calidad.
14. Repetir el proceso de mejoramiento de calidad.

Podemos resumir que los problemas deben ser identificados por aquellos individuos o departamentos que los causan, una empresa puede experimentar problemas de contabilidad, de manufactura, de diseño, de relaciones con los clientes verificando la calidad, es más económico hacer el trabajo bien desde la primera vez, la única medición del desempeño es el costo de la calidad, es decir el desembolso por falta de conformidad del cliente.

El programa de Crosby requiere la medición y publicación del costo de la mala calidad" su filosofía se basa en cero defectos" (ZD, por sus siglas en inglés) Cero defectos no es un programa de motivación, cero defectos es una norma de desempeño, cero defectos es hacerlo bien a la primera vez, lo que significa concentrase en evitar defectos, más que simplemente localizarlos y corregirlos.

El servicio, definición, características, importancia

Stanton, Etzel y Walter (2004), definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades"

Para Philip Kotler (2006), los servicios son actividades, beneficios fundamentalmente intangibles, que una parte puede ofrecer a otra y no con lleva propiedad alguna

Según Lamb, Hair y McDaniel (2002), "un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente".

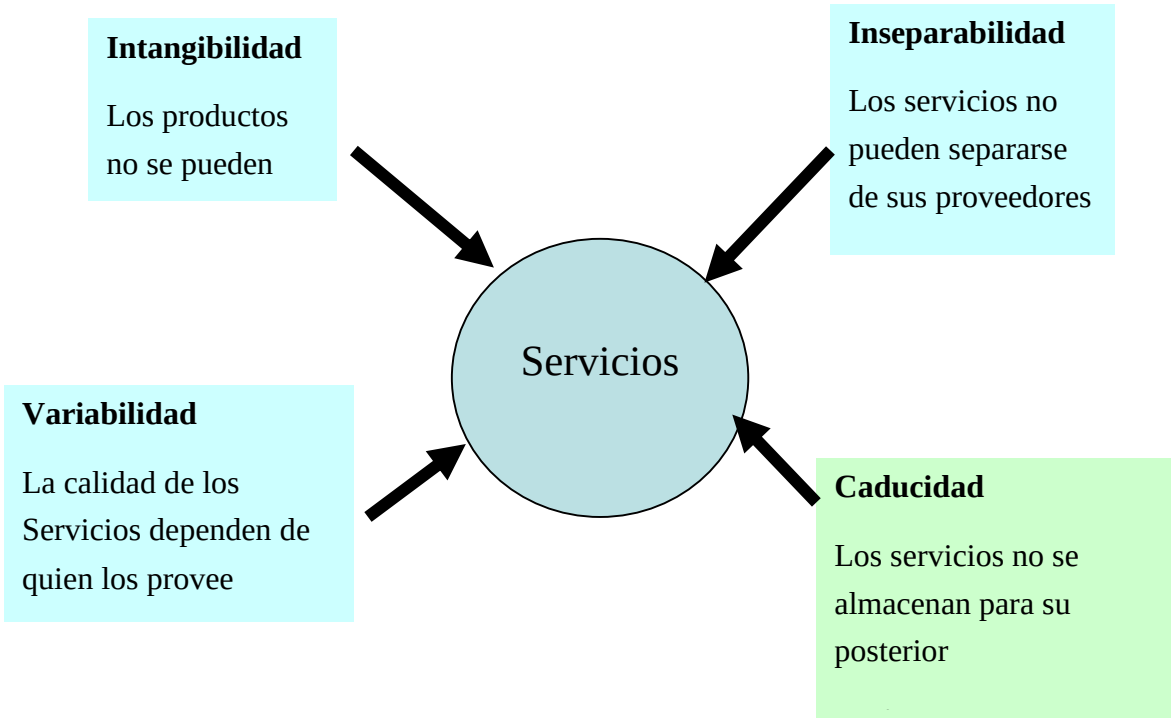
Para la American Marketing Association (A.M.A.), los servicios (según una de las dos definiciones que proporcionan) son "productos, tales como un préstamo de banco o la seguridad de un domicilio, que son intangibles o por lo menos substancialmente. Si son totalmente intangibles, se intercambian directamente del productor al usuario, no pueden ser transportados o almacenados, y son casi inmediatamente perecederos".

Los productos de servicio son a menudo difíciles de identificar, porque vienen en existencia al mismo tiempo que se compran y que se consumen.

Abarcan los elementos intangibles que son inseparabilidad; que implican generalmente la participación del cliente en una cierta manera importante; no pueden ser vendidos en el sentido de la transferencia de la propiedad; y no tienen ningún título. Hoy, sin embargo, la mayoría de los productos son en parte tangibles y en parte intangibles, y la forma dominante se utiliza para clasificarlos como mercancías o servicios (todos son productos). Estas formas comunes, híbridas, pueden o no tener las cualidades dadas para los servicios totalmente intangibles" (Lazer, 1969)

Considerando las afirmaciones anteriores podemos decir que los servicios son actividades inidentificables pero intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo implican la participación del cliente no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción creada para satisfacer las necesidades o deseos de los cliente.

Las características fundamentales que diferencian a los servicios de los bienes son cuatro: Intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y carácter perecedero tal como lo muestra la siguiente ilustración.



Fuente: Marketing 10ª Ed, Prentice Hall, 2006.

Intangibilidad: Esta característica se refiere a que los servicios no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse, por tanto, tampoco pueden ser almacenados, ni colocados en el escaparate de una tienda para ser adquiridos y llevados por el comprador en comparación con los bienes o productos físicos. Esta característica de los servicios es la que genera mayor incertidumbre en los compradores porque no pueden determinar con anticipación y exactitud el grado de satisfacción que tendrán luego de rentar o adquirir un determinado servicio. Por ese motivo, según Philip Kotler, a fin de reducir su incertidumbre, los compradores buscan incidir en la calidad del servicio. Hacen inferencias acerca de la calidad, con base en el lugar, el personal, el equipo, el material de comunicación, los símbolos y el servicio que ven. Por tanto, la tarea del proveedor de servicios es "administrar los indicios", "hacer tangible lo intangible" (Kotler Philip, 2006).

Inseparabilidad: Los bienes se producen, se venden y luego se consumen. En cambio, los servicios con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras, su producción y consumo son “actividades inseparables” (Lamb, Hair Joseph y McDaniel, 2002).

Heterogeneidad: Significa que los servicios tienden a estar menos estandarizados o uniformados que los bienes (Lamb Charles, Hair Joseph y McDaniel, 2002). Es decir, que cada servicio depende de quién los presta, cuando y donde, debido al factor humano; el cual, participa en la producción y entrega. Por estos motivos, para el comprador, ésta condición significa que es difícil pronosticar la calidad antes del consumo (Stanton William, Etzel Michael y Walker Bruce, 2004)

Esta es la razón por la que, los proveedores de servicios deben estandarizar los procesos de sus servicios y capacitarse o capacitar continuamente a su personal en todo aquello que les permita producir servicios estandarizados de tal manera, que puedan brindar mayor uniformidad, y en consecuencia, generar mayor confiabilidad.

Carácter Perecedero: Sinónimo de Imperdurabilidad. Se refiere a que los servicios no se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario (Lamb Charles, Hair Joseph y McDaniel, 2002) sin embargo la imperdurabilidad no es un problema cuando la demanda de un servicio es constante, pero si la demanda es fluctuante puede causar problemas. (Kotler Philip, 2006) Por ese motivo, el carácter perecedero de los servicios y la dificultad resultante de equilibrar la oferta con la fluctuante demanda plantea retos de promoción, planeación de productos, programación y asignación de precios a los ejecutivos de servicios.

Estas son las características que diferencian a un producto de un servicio, así que los servicios requieren de un diseño específico en su mezcla de mercadotecnia.

Importancia de mercadotecnia de servicios, según Stanton, Etzel y Walker, en la actualidad, las empresas que producen servicios exceden en gran número a las que producen bienes. Es decir, son más las empresas de servicio que el total de fabricantes, compañías mineras y

constructoras, y firmas dedicadas a la agricultura, la explotación forestal y la pesca (Stanton William, Etzel Michael y Walker Bruce, 2004)

Sin mencionar las organizaciones públicas como gobiernos, escuelas, hospitales y cualquiera proveedora de un servicio público (luz, agua, carreteras, trasportes, etc...)

Expectativas respecto a la calidad del servicio

Las expectativas de los clientes suelen ser razonables y lógicas esperan. Los clientes esperan ser atendidos en un lapso adecuado, recibir respuestas precisas a sus preguntas, la solución rápida y correcta de un problema.

Sin embargo las expectativas son cambiantes y crecientes, en la medida en que los mercados evolucionan y los clientes tienen más dinero para gastar estos se hacen más exigentes y surgen otras necesidades y deseos que se convierten en nuevas expectativas.

Se llama expectativa, respecto a cada alternativa, a la esperanza matemática de que se verifique un determinado resultado. La expectativa, por tanto implica correspondencia de inclinación derivada de la aptitud supuesta a un bien para satisfacer una necesidad y el deseo de satisfacerla. Su nivel dependerá tanto de intensidad del deseo, como la aptitud supuesta al bien y como de la probabilidad esperada de que dicha aptitud se haga realidad (Larrea P, 1991)

2.2.2. Calidad del servicio: concepto, importancia y características

Han definido la calidad de servicio como "un acto social que ocurre en contacto directo entre el cliente y representantes de la empresa de servicio". (Richard Norman, 1984: 49).

La importancia de calidad en los servicios no puede subestimarse. La American Management Asociaction estima que la empresa pierde tanto como 35% de sus clientes y que dos tercios de estas pérdidas se deben al mal servicio a los clientes por otro lado. Los estudios han demostrado que las empresas pueden reforzar sus utilidades en casi 100% conservando

apenas más de clientes de que conservan sus competidores (Frederick F, Reichheld y W. Earlsesser, 1990).

La calidad es el valor ético que genera actitudes y comportamientos permanentes en el trabajo de los individuos, grupos y organizaciones consiste en alcanzar los estándares máximos deseables en todo lo que realizamos para beneficio de los clientes (Sotomayor, 2002)

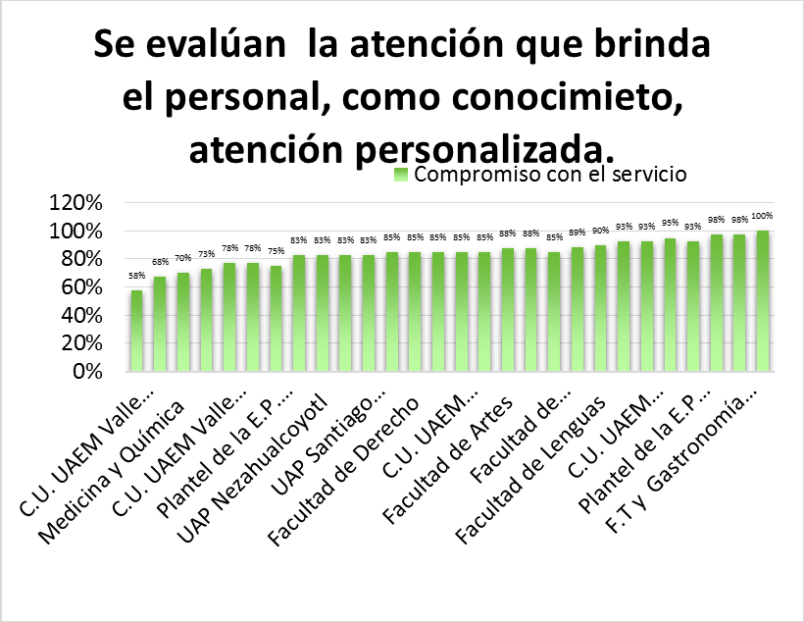
Crosby (1987) la define como el cumplimiento de los requerimientos y las especificaciones de un producto o servicio, Edward Demming (1988) señala que la calidad es el alto grado de uniformidad en la producción, Ishikawa (1988) considera que la calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea económico útil y satisfactorio para el consumidor por su parte el Juran (1990), la concibe como la adecuación al uso y cumplimiento de las especificaciones.

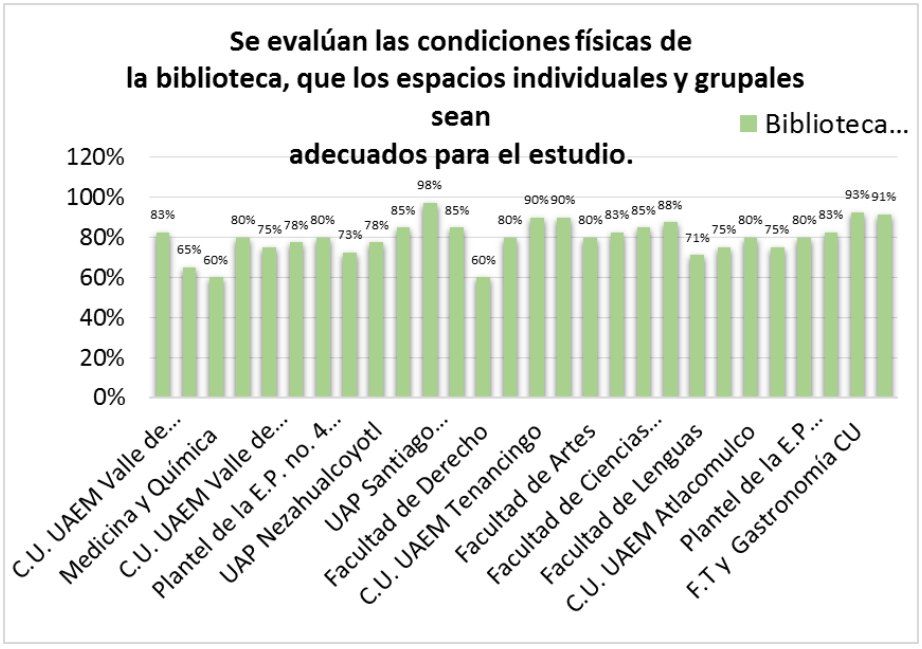
Características de la calidad (Sotomayor, 2002)

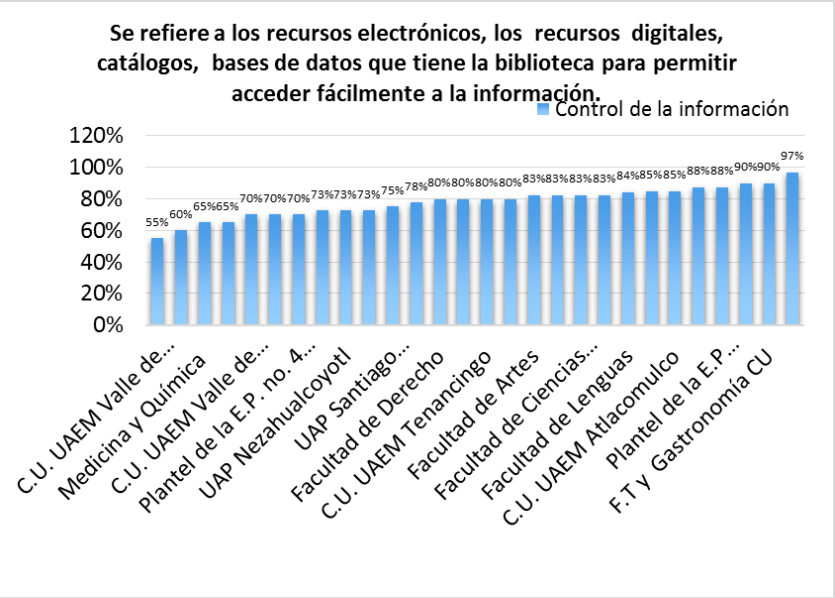
1. La calidad no se controla se produce proactivamente.
2. Está basada en la prevención, no en la detección de defectos.
3. Se basa en el mejoramiento constante de los procesos su mejoramiento depende de la medición y realimentación permanente.
4. Se asegura desde su origen en la compra de insumos, en la ejecución exacta del trabajo desde un principio.
5. Está orientada al consumidor o usuario, sus opiniones, necesidades y expectativas deben integrarse en el diseño de productos y servicios.
6. Es responsabilidad de todos, pero la mayor parte de las causas para no alcanzarlas se originan en el diseño de los sistemas que corresponden a directivos.
7. Está orientada a prioridades y depende de la capacidad de innovación y participación de los empleados en los procesos.
8. Es la capacidad de hacer las cosas bien desde la primera vez con un estándar de cero defectos y la medida de la calidad sea el costo del incumplimiento.
9. Empieza, evoluciona y se consolida con la educación.

Conclusiones

Resultado del diagnóstico de 28 bibliotecas







En algunos espacios universitarios se detecta lo siguiente:	
CAPACITACIÓN	• Falta capacitación en el SGC. • Falta capacitación sobre los estándares que rigen la biblioteca. • No tiene establecido un horario de atención a los usuarios. • No tiene conocimiento del préstamo interbibliotecario. • No existe buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones. • El personal de la biblioteca desconoce los objetivos del plan de calidad de los procesos de la DIA.
INFRAESTRUCTURA	• No cuenta con bases de datos y no utiliza el sistema Janium. • Las instalaciones son insuficientes, no cuentan con área de estudio individual, ni lugares de trabajo grupal, no se cuenta con salón electrónico. • El mobiliario es incómodo. • La iluminación no es adecuada. • Se tiene detectado que falla el arco y las cintas magnéticas de los libros.

En algunos espacios universitarios se detecta lo siguiente:	
ALTA DIRECCIÓN	• Faltó entrevistar a titulares de la alta dirección. • Falta de comunicación del Coordinador de Bibliotecas con los Subdirectores Académico y Administrativo .
PERSONAL	• Falta personal en las bibliotecas (coordinador de biblioteca y bibliotecarios).
ACERVO	• La adquisición de la bibliografía no se encuentra acorde con los programas de estudio. • El material bibliográfico es insuficiente para la matrícula que tienen actualmente los espacios académicos. • No se encuentra actualizada la bibliografía, en su mayoría tiene más de 10 años. • El investigador no comunica la bibliografía que tiene asignada. • No realiza descarte de acuerdo con el procedimiento • No realiza un adecuado inventario.

- La calidad en las bibliotecas genera calidad educativa en nuestra Universidad.
- El logro del objetivo estará determinado por el compromiso de la Alta Dirección y el involucramiento del personal operativo del espacio universitario.
- Debemos generar sinergia entre los coordinadores de biblioteca y las academias de cada espacio.
- Implementar normas de calidad representa un incremento de la satisfacción del usuario.

Bibliografía

Guadarrama López J. Plan General de Desarrollo 1985-1989. México: Universidad Autónoma del Estado de México, 1986.

Laura Fischer, Jorge Espejo (2004). Mercadotecnia. México.Mc Graw Hill.

Ignacio Sotomayor (2002).La calidad y la productividad. México .IPN.

Philip Kotler, Gary Armstrong (2004). Marketing. Madrid España. Pearson Educación S.A.

James R.Evans, William M Lindsay (2005).Administración y Control de Calidad. México. Thomsom.

William J. Stanton, Michael J. Etzel, Bruce J. Walker (2001). Fundamentos de Marketing. Mexico. Mc Graw Hill).

Díaz de Santos (1991). Calidad de servicio. Madrid. Larrea.

Edmundo Guajardo Garza (1996). Administración de la Calidad Total. México. PAX.

Humberto Gutiérrez (2005). Calidad total y productividad. México. Mc Graw Hill.

Czinkota, Kotabe (2001).Administración de Mercadotecnia. México. Thomsom.

Joaquín Montaña, Elías Ramírez, Hernando Ramírez (2002). Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios, journal

Gregor v Bochmann and Abdelhakim Hafid 1997). Some principles for quality of service management.

Mery P Zamudion Igami, Maria Inmaculada Cardoso Sampaio, Waldomiro de Castro Santos Vergueiro, (2005). El uso de SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información.

LA PLANEACIÓN DE LOS PROYECTOS INFORMÁTICOS APLICADOS A LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (IES)

M.I. César Enrique Estrada Gutiérrez

Facultad de Contaduría y Administración de la UAEM

Cestradag@uaemex.mx

Dra. en Ed. María de la Luz Sánchez Paz

Facultad de Contaduría y Administración de la UAEM

malusp@gmail.com

Dra. en A. Guadalupe González García

Facultad de Contaduría y Administración de la UAEM

Guadalupe_ggg@hotmail.com

Resumen

Un proyecto informático es aquel que se lleva a cabo por parte de personas, equipamientos de hardware, software y telecomunicaciones, enfocados a obtener resultados deseables sobre los sistemas de información mediante acciones simultáneas o secuencias que hacen interactuar la tecnología en favor de la organización.

El presente trabajo es el resultado de un proyecto de investigación sobre el uso de las tecnologías en las IES, se abordan los aspectos teóricos y metodológicos para la planeación y ejecución de los proyectos informáticos, haciendo especial énfasis en la etapa de

planeación. El resultado esperado es proponer una metodología para ver en su conjunto la planeación de los recursos informáticos en las universidades.

Abstract

A computer project is the one that is done by people, equipment, hardware, software and telecommunications, in order to obtain desirable results focused on information systems through simultaneous actions or sequences that make technology interact in favor of the organization.

This work is the result of a research project on the use of technology in higher education institutions, theoretical and methodological aspects for the planning and execution of IT projects are discussed, with particular emphasis on the planning stage. The expected result is to propose a methodology for whole planning of IT resources in universities.

Antecedentes

A consecuencia del creciente uso de las TIC en la educación en instituciones de todo el mundo, se han producido documentos científicos, en su mayoría artículos en journals o revistas especializadas independientes o de las mismas universidades, que plasman las experiencias que se han tenido con la aplicación de la tecnología en sus campos de trabajo.

Existen diferentes tipos de proyectos que se llevan a cabo en estas organizaciones, pero los proyectos informáticos requieren de un gran conocimiento y sensibilidad por parte de los administradores de las IES ya que una mala decisión en materia de tecnología puede retrasar el crecimiento de la organización y hacer que se pierdan recursos importantes para los actores principales.

De acuerdo a Maigua Gustavo (2012) los proyectos se pueden clasificar en los siguientes:

- Técnicos y no técnicos.
- Unipersonales y multipersonales.
- Mono disciplinares y multidisciplinares.

- Mono contrato o multicontrato.
- Resultados: tangibles o intangibles.
- Rentabilidad económica o rentabilidad social.
- Con fines claros: proyectos espaciales.
- Proactivos y Reactivos.
- Internos y Externos.
- De mayor o menor envergadura.
- Inversión propia o externa (privada/pública) o mixta.
- De investigación y desarrollo.

En el caso de los proyectos informáticos entrarían en varios de ellos, no necesariamente se debe cumplir con uno en especial, incluso van cambiando de tipo dependiendo de la fase del proyecto donde nos encontremos.

Las IES por lo tanto han venido incursionando de manera cada vez más constante en la administración de los proyectos informáticos, sin embargo, la planeación que es una de las fases del proceso administrativo es fundamental para el éxito y buen término de los mismos.

Definiciones

Un proyecto es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único. La naturaleza temporal de los proyectos implica que un proyecto tiene un principio y un final definidos. El final se alcanza cuando se logran los objetivos del proyecto, cuando se termina el proyecto porque sus objetivos no se cumplirán o no pueden ser cumplidos, o cuando ya no existe la necesidad que dio origen al proyecto. Asimismo, se puede poner fin a un proyecto si el cliente (cliente, patrocinador o líder) desea terminar el proyecto. Que sea temporal no significa necesariamente que la duración del proyecto haya de ser corta. Se refiere a los compromisos del proyecto y a su longevidad. En general, esta cualidad de temporalidad no se aplica al producto, servicio o resultado creado por el proyecto; la mayor parte de los proyectos se emprenden para crear un resultado duradero. Por ejemplo, un proyecto para construir un monumento nacional creará un resultado que se espera perdure durante siglos. Por otra parte, los proyectos pueden tener impactos sociales, económicos y

ambientales susceptibles de perdurar mucho más que los propios proyectos. (Project Management Institute, 2013)

El Project Management Institute (PMI) es un organismo que ha dictado por años algunos de los estándares internacionales sobre la administración de proyectos, los proyectos informáticos no escapan a su ámbito

Proyecto Informático

Maigua Gustavo (2012) dice que un proyecto informático es un sistema de cursos de acciones simultáneas y/o secuenciales que incluye personas, equipamientos de hardware, software y comunicaciones, enfocadas en obtener uno o más resultados deseables sobre un sistema de información

Por otro lado, Benítez Cascajares (2011) comenta que un proyecto informático es un sistema de cursos de acción simultánea y/o secuencial que incluye personas (casi siempre se caracterizan por el uso de equipos de proyecto multifuncionales), equipamientos de hardware, software y comunicaciones, enfocados en obtener uno o más resultados deseables sobre un sistema de información.

Como podemos observar los proyectos informáticos tienen en común el uso de las tecnologías y los sistemas de información, sin embargo ¿qué sucede cuando en la organización no existen esas tecnologías?, pero se pretende adquirir lo necesario para incentivar el uso de ellas en la institución, ¿el comprar tecnología, debería llamarse por sí solo proyecto informático, a pesar de no usar un sistema de información como lo mencionan los autores anteriores?

Las instituciones de educación superior requieren de la tecnología, pero no solo se trata de tener lo último en materia tecnológica, sino se trata de **USAR** esa tecnología para elevar la calidad en la educación.

Precisamente por eso, Maigua Gustavo (2012) propone una clasificación de proyectos informáticos, los cuales son:

- Software
    - Metodologías, Ingeniería del software, etc.
    - Software empotrado.
- Hardware
    - Velocidad de Proceso, S.O., Servicios, etc.
- Comunicaciones y Redes
    - Protocolos, Buses, Cableado, etc.
- Instalaciones de Hardware
    - Peso de los equipos, Instalación de aire acondicionado, Suelo flotante, Extinción de incendios, Conectividad externa, etc.
    - CPD's, Sites de Internet, etc.
- Sistemas de Misión Crítica
    - Industrial, Médica, Nuclear, Militar, Aeronáutica, etc.
    - Tiempo real, Esquemas productivos, etc.
- Auditorías
    - Sistemas, Seguridad, Calidad, Legislación …
- Peritajes
    - Civiles, Penales, Laborales…
- Consultoría y Asesoría
    - Sobre cualquier actividad.
- Seguridad Informática (ISO 17799)
    - Seguridad de la Información.
- Reingeniería de Proyectos

En todos ellos podemos ver una constante, las tecnologías, procesos, personas, la presente investigación pretende demostrar que la planificación de estos proyectos puede reducir enormemente el gasto que en ocasiones es innecesario para cualquier proyecto informático que se pretenda iniciar.

Proyectos y Planificación Estratégica

De acuerdo al PMI (2013) La dirección de proyectos es la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades del proyecto para cumplir con los requisitos del mismo. Se logra mediante la aplicación e integración adecuadas de los 47 procesos de la dirección de proyectos, agrupados de manera lógica, categorizados en cinco Grupos de Procesos. Estos cinco Grupos de Procesos son:

- ✓ Inicio, Planificación, Ejecución, Monitoreo y Control, y Cierre.

Como se puede observar, la planificación forma parte de la dirección de un proyecto, estos son utilizados a menudo para alcanzar los objetivos de un plan estratégico, así que esencialmente un plan estratégico es necesario para la realización de los diferentes proyectos que va a tener la IES. Es por eso que es necesaria la figura de una entidad que se encargue de la administración de proyectos, el PMBook la denomina Oficina de Dirección de Proyectos (PMO) por sus siglas en inglés. Estas oficinas se clasifican de la siguiente forma:

- ✓ **De apoyo.** Las PMOs de apoyo desempeñan un rol consultivo para los proyectos, suministrando plantillas, mejores prácticas, capacitación, acceso a la información y lecciones aprendidas de otros proyectos.
- ✓ **De control.** Las PMOs de control proporcionan soporte y exigen cumplimiento por diferentes medios
- ✓ **Directiva.** Las PMOs directivas ejercen el control de los proyectos asumiendo la propia dirección de los mismos.

Una PMO será la autoridad reconocida por la institución para que actúe en relación a la toma de decisiones que podrían ser clave en el transcurso de la vida de cada proyecto, la oficina podrá hacer recomendaciones, poner fin al proyecto, gestionar recursos para alcanzar el objetivo planteado, pero la idea es mantener el proyecto alineado a los objetivos del negocio.

Diseño de Proyectos Informáticos

De acuerdo al PMBook versión 5 del PMI (2013) un proyecto debe dividirse en fases, "La estructuración en fases permite la división del proyecto en subconjuntos lógicos para facilitar su dirección, planificación y control. El número de fases, la necesidad de establecer fases y

el grado de control aplicado dependen del tamaño, la complejidad y el impacto potencial del proyecto".

Esto significa que, como cualquier proyecto, los proyectos informáticos deben ser divididos en etapas para su mejor comprensión y manejo. La norma ISO 21500 nos dice que se pueden estructurar en varias etapas, las cuales se muestran a continuación:

- ✓ **INICIO:** Definición de Proyecto: Todo Proyecto necesita de un inicio bien definido, donde se deben marcar las razones de ponerlo en marcha y los objetivos que se pretenden a su finalización.
- ✓ **PLANIFICACIÓN:** Transferencia a la Ejecución: Para desarrollar un Proyecto, antes de comenzar con las actividades de realización se debe estudiar cómo se va a realizar su desarrollo, marcando una estrategia de ejecución.
- ✓ **IMPLEMENTACIÓN:** Ejecución Material: Una vez puesto en marcha el Proyecto, las actividades se deberán impulsar, coordinar, verificar y observar en su evolución hacia el cumplimiento de los objetivos previstos.
- ✓ **CONTROL & SEGUIMIENTO:** El desarrollo de las actividades de realización se deberá realizar desde su seguimiento para observar el progresivo cumplimiento de objetivos, con objeto de evitar o corregir desviaciones.
- ✓ **CIERRE:** ENTREGA & TRANSFERENCIA del Proyecto Llegado al final, el Proyecto igual que se formaliza su inicio, se realiza su cierre, comprobando la consecución de los objetivos previstos.

En el caso de las IES, la planificación del proyecto se vuelve fundamental, sobre todo, cuando se trata de una IES pública, ya que los recursos deben ser bien empleados y pensando siempre en la calidad de la educación, así que un proyecto informático, que por ejemplo pudiera ser la compra de equipo de cómputo o de pizarrones electrónicos, requiere de los pasos definidos en la norma para llegar a buen puerto, siempre, con la visión de la planeación estratégica de la organización.

Planeación de proyectos informáticos

En este apartado se va a explicar el proceso que dicta la Organización Internacional de Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés) referente a la fase de planeación. Cabe destacar que se divide en dos, la primera como Definición de proyecto y la segunda Planeación, por eso es importante hacer mención de estas dos fases

Toda entidad necesita determinar los datos básicos, para tomar las decisiones de acometer un Proyecto, y una vez que esta de sus análisis de mercado, financieros, etcétera, sobre la proyección a futuro de un planteamiento de oportunidad, éstos ofrecen un resultado positivo como para que la entidad se decida a realizar el Proyecto, se inicia fundamentado en esos datos de origen.

En la imagen 1 se pueden observar las etapas iniciales de un proyecto, que de acuerdo a la norma ISO 21500, son necesarias para un buen término del mismo.

Imagen 1 Partes interesadas en la planeación de un proyecto ISO 21500 (2013)

Este hecho ha de formalizarse en un documento donde los resultados, que son datos de salida del análisis anterior, son entradas que justifican el inicio del Proyecto. Este documento es el Acta de Constitución del Proyecto, y constituye la autentificación de la definición del Proyecto. Así se deberá realizar los siguientes procesos:

Acta de Constitución

Aquí se recogen sus datos básicos: plazo para la realización, costo requerido y la definición preliminar y resumida de su objeto, en un documento formal que significa el punto de partida del Proyecto y su definición más concreta.

Un recurso fundamental para liderar todas las acciones posteriores del desarrollo del Proyecto es el Director de Proyecto, y como tal se elige desde estos primeros momentos, para conducir el Proyecto y servir como enlace entre todos los agentes intervinientes.

Equipo de Proyecto

A continuación, se deberá convocar al equipo de Proyecto, que, junto al Director de Proyecto, colaborará en la dirección y gestión de todas las acciones requeridas para el desarrollo del mismo.

Agentes Interesados

Se deberá igualmente identificar a todas las partes que la acción del proyecto va a repercutir en un sentido u otro.

Estos elementos son fundamentales, para la consecución del proyecto, raramente los encontramos juntos, pero todo proyecto informático debería tenerlos. Los directivos de las IES deberían considerar no perderlos de vista, ya que desde el principio del proyecto se podrían evitar muchísimos problemas que van surgiendo en el andar del mismo.

El director del proyecto debe siempre mantener informado a los que están dando los recursos para transparentar su uso y se sepa en qué etapa del proyecto se encuentra el mismo, es muy recomendable ocupar un software de administración de proyectos, el cual podrá facilitar su administración. En la imagen 2 se plasma lo descrito en esta etapa de acuerdo a la norma ISO 21500

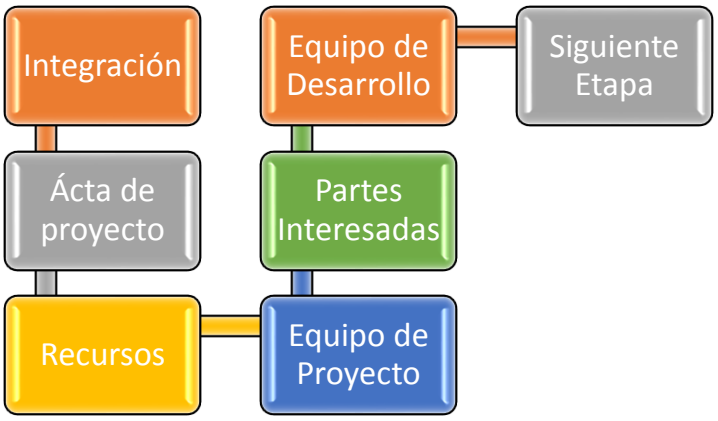


Imagen 2 Inicio del proyecto Guardiola Arnaz (2013)

PLANIFICACIÓN: Transferencia a la Ejecución.

La etapa anterior debe ser una referencia permanente para guiar al proyecto, en este apartado de planificación se debe preparar el proyecto para su mejor desarrollo, antes de iniciar los trabajos, de acuerdo a Guardiola Arnaz (2013), "Planificar es anticipar las actividades que a continuación se realizará, con objeto de procurar su coordinación, y detallar sus operaciones para guiar el desarrollo del Proyecto. Por un lado, será actividades de disposición de las herramientas para la necesaria coordinación y control de éstos; y por otro, actividades de definición que permitan tener con más detalle el alcance del Proyecto".

Esto significa dividir las tareas de esta manera:

- Tareas que se orientan al estudio de la coordinación del Proyecto, lo que supone definir los planes necesarios para evaluar los avances con relación a los objetivos.
- Tareas que detallan las operaciones necesarias para materializar el Proyecto, trabajos de ejecución técnica, que requieren de especialidades específicas con arreglo a la naturaleza del objeto del Proyecto.

Planificación Técnica del Proyecto

Entonces para la planificación del proyecto tenemos esta etapa técnica que podríamos dividir en varios apartados como se muestra en la imagen 3

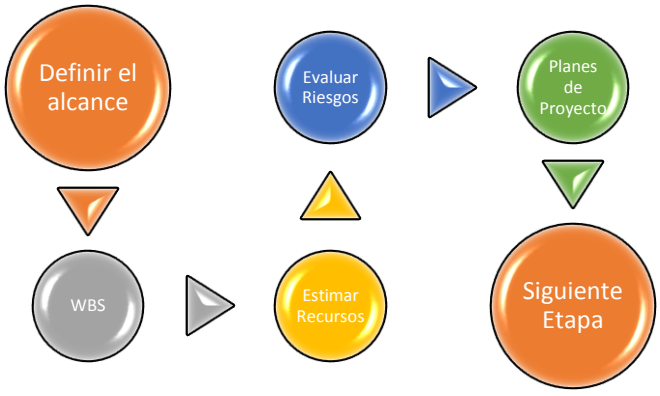


Imagen 3 Planificación Técnica del Proyecto Guardiola Arnaz (2013)

Estos Procesos se incluyen en los grupos de "Materias", Integración, Recursos y Compras.

- Definir Alcance: con una mayor definición del objeto del Proyecto, se lleva a cabo con mayor detalle para deslindar alguna responsabilidad al momento de entregar el proyecto.
- WBS (Work Breakdown Structure): Estructura de desglose de Trabajos, que facilita la gestión de operaciones, es decir, dividir el proyecto en tareas que sean más manipulables y por supuesto, medibles.
- Definición de Actividades, del desarrollo material del Proyecto. Se definen con más detalle las actividades a realizar.
- Estimación de recursos, requeridos para la realización de los trabajos: Desde luego que es un estimado, sin embargo, entre mejor precisión en el estimado de los recursos, los costos no se saldrán de control.
- Identificación y Evaluación de riesgos, observando amenazas y oportunidades, que se darán en la ejecución de los trabajos.

Planificación Estratégica del Proyecto

Se refiere a las actividades que van a servir en la preparación del Proyecto, para su seguimiento:

- Cronograma: Plan de Trabajo, donde previamente se definen la Secuencia y estimación de actividades, periodo de tiempo que se pretende tener en la culminación de los trabajos
- Presupuesto: previamente con la estimación de costos.
- Plan de Calidad. Identificar indicadores que sirvan como mediciones de la calidad de lo que se está realizando
- Plan de Comunicaciones. Se refiere a la forma en que todos los actores del proyecto estarán en constante contacto

Por otro lado, se habrán de reunir los recursos necesarios para la ejecución del Proyecto, tanto de origen interno como los recursos, como los externos, a través de los aprovisionamientos, que son las compras.

En la imagen 4 se observa los elementos que deberá contener la planeación estratégica, para el buen funcionamiento del proyecto

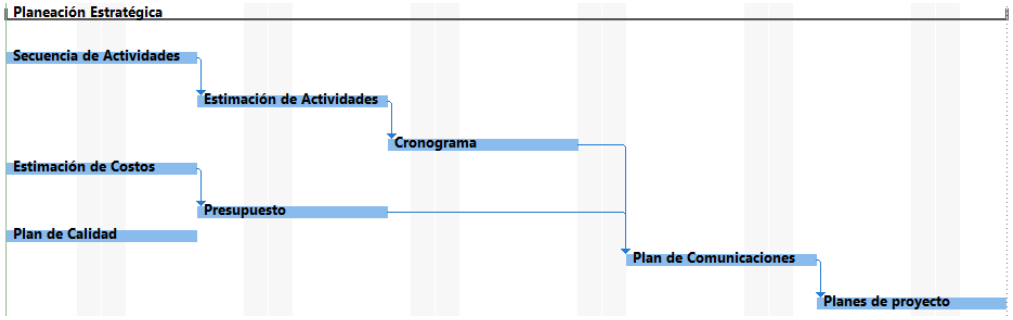


Imagen 4 Planeación Estratégica del proyecto Guardiola Arnaz (2013)

Planificación de Recursos

En cuanto a los medios propios se deberá definir cómo se organiza el Proyecto en los recursos, capacidades, competencias, responsabilidades, funciones, etcétera, eligiendo entre los tipos de organización de la entidad promotora.

Se definirá así mismo, el modo de realizar los trabajos de Proyecto, Secuencial o Fast Track, solapando actividades:

- Definir la Organización del Proyecto: recursos internos
- Planificar las adquisiciones: recursos y medios externos

La Etapa se cierra con la preparación de la documentación de la Planificación integrada y completa, que incluye los Planes y Protocolos de Desarrollo, todos estos planes se habrán de integrar, para coordinar sus diferentes ítems que se interrelacionan y condicionan.

Planeación de proyectos informáticos en las IES.

Administrar un proyecto como hemos visto no es sencillo, requiere de tiempo y de conocimientos en el mismo, cuando estos proyectos tienen inmersa la tecnología, el asunto se complica, ya que por lo general los encargados del proyecto son administradores y estos conocen en ocasiones muy poco sobre tecnología.

Las instituciones de educación superior constantemente tienen varios proyectos informáticos, ya que la educación se encuentra en una especie de "romance" con la tecnología, se presume

que el uso de la misma, elevará la calidad en el proceso de enseñanza – aprendizaje, sin embargo, esto aún no se encuentra 100% demostrado, aunado a esto, si los directivos solo se van por "la moda" en la compra de recursos informáticos, se podrá dar el caso de que mucha de esta tecnología se vuelva obsoleta muy pronto y no se logre "recuperar" la inversión hecha en la misma.

Es por eso que la planeación en los proyectos informáticos puede ser la clave para elevar la calidad en el proceso de enseñanza – aprendizaje y en la mejora de los recursos adquiridos, al usarlos al 100%.

Conclusiones

- La planeación es una etapa fundamental para realizar proyectos informáticos
- Seguir la propuesta de la norma ISO 21500 puede hacer que los proyectos informáticos lleguen a buen termino
- Las IES deben considerar siempre que la composición del equipo de trabajo en este tipo de proyectos es fundamental para el crecimiento futuro de la organización
- Una buena planeación traerá menos "dolores de cabeza" a la organización al momento de poner en práctica cualquier proyecto informático
- Al usar la planeación, las desviaciones en el proyecto serán mínimas al momento de llevar a cabo el proyecto, esto garantizará el buen término del mismo.

Recomendaciones

Usar las etapas anteriores minimizará el riesgo de fracaso del proyecto, desde este punto se pueden encontrar las debilidades del mismo y la factibilidad en todos los sentidos, así que se tendrá mayor responsabilidad en el manejo de los recursos, sobre todo cuando son públicos.

La actualización de la norma ISO 21500 podrá afectar las etapas en el futuro

Referencias

Benítez Cascajares, J. (2011). Gestión de proyectos: enfoque más comercial de la fase de definición de un proyecto informático.

Grupo de Análisis para la implantación de la norma ISO 21500 (2013): Guia de Materia, Gestión de la Integración. Available online at http://www.iso-21500.es/sites/default/files/ficheros_guia_iso21500/iso_21500_integracion-jun13.pdf, checked on 11/30/2015.

International Organization for Standardization (2012): ISO 21500:2012(es). International Organization for Standardization. Available online at https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:21500:ed-1:v1:es, checked on 11/29/2015

Maigua Gustavo, L. E. (2012). Buenas Prácticas en la Dirección y Gestión de Proyectos Informáticos. Argentina: Editorial de la Universidad Tecnológica Nacional.

Project Management Institute. (2013). *Guia de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (GuíA del PMBOK).* Pensilvania: EE.UU.

Rodríguez Rodríguez José Manuel, D. C. (2003). *Sistemas de Información: Aspectos Técnicos y Legales.* España: Almería.

Verástegui M. Juan (2014): ISO 21500 Directrices para la Dirección y Gestión de Proyectos. Available online at http://www.iso-21500.es/sites/default/files/ficheros_adjuntos/charla_congreso_pmi_ecuador.pdf, checked on 11/30/2015.

EL APORTE DE LOS MOOCS EN LAS UNIVERSIDADES.

*Dr. Juan Alberto Ruiz Tapia**

jart2005@gmail.com

*Dra. Susana Ruíz Valdés**

srv_cm@hotmail.com

*Dra. María de la Luz Sánchez Paz**

mdsanchezp@uaemex.mx

*M.I César Enrique Estrada Gutiérrez**

cestradag@uaemex.mx

** Universidad Autónoma del Estado de México*

Facultad de Contaduría y Administración

Resumen.

Actualmente, los Cursos Abiertos Masivos en Línea (MOOCs), han tenido un crecimiento importante para la adquisición de conocimientos. Hoy en día las Universidades pueden dar mayor cobertura a mayor cantidad de alumnos y llegar a diferentes lugares utilizando la ayuda del internet. Se pretenden exponer los beneficios de estos cursos por las Universidades para que los alumnos puedan tomar estos cursos desde donde se encuentren, ya sea en la escuela o en su trabajo. En la Universidad debido a la globalización pueden ser cursos internacionales obteniendo con esto la posibilidad de la movilidad estudiantil. Debido a ello, es necesario presentar los aciertos y las áreas de oportunidad del uso de los MOOCs. Se pretende identificar estudios relevantes acerca del uso de los MOOCs, sus experiencias y oportunidades de investigación para aquellos que consideren el uso de esta herramienta.

Palabras clave: Cursos Abiertos, ventajas desventajas

Abstract.

Currently, the Open Online Courses Mass (MOOCs) have had significant growth for knowledge acquisition. Today the universities can give more coverage to as many students and get places using the help of the internet. Exponenr are intended benefits of these courses by the universities so that students can take these courses from wherever they ar, whether at school or at work. At the University due to globalization international courses can be obtained with this the possibility of student mobility. Because of this, it is necessary to present the strengths and areas of opportunity in the use of MOOCs. It aims to identify relevant studies on the use of MOOCs, their experiences and research opportunities for those considering the use of this tool.

Keywords: Open Courses, advantages, disadvantages

Antecedentes.

El fenómeno MOOC está íntimamente ligado a otros dos fenómenos que han tenido lugar principalmente durante los últimos diez años:

- El auge de los contenidos publicados en abierto y en especial los Recursos Educativos Abiertos (en inglés, *Open Educational Resources*).
- El aprendizaje social abierto (*Open Social Learning*).

Desde que, en el año 1999, el MIT lanzase su proyecto OpenCourseWare, al principio poco a poco, pero después de manera imparable, han sido muchísimas las instituciones de educación superior que han creado sus propias versiones del mismo y puesto a disposición del público en general, a través de Internet, los contenidos de muchas de las asignaturas de sus programas de estudio.

El entorno iberoamericano de las instituciones universitarias de educación superior ha desempeñado un papel muy importante en el proyecto OpenCourseWare. Desde Universia, la red de universidades iberoamericanas, se motivó y estimuló el que las universidades miembros de esta organización se adhirieran al proyecto liderado por el OpenCourseware

Consortium. En la actualidad (año 2013), unas 50 universidades de Iberoamérica forman parte de la sección del consorcio organizada por Universia y más del 60% de las universidades públicas españolas tienen un lugar web dedicado al proyecto.

Muchas otras instituciones, cuando no personas a título individual, también han puesto sus contenidos de elaboración propia a disposición de la comunidad utilizando sus propios modelos de publicación, formatos y tecnologías, siempre a través del uso de la Red.

Gracias a que los marcos legales para la defensa de su propiedad intelectual se han ido aclarando con el desarrollo de las licencias de tipo *copyleft*como son la CreativeCommons, es posible defender la propiedad intelectual y, a la vez, liberar los derechos de reproducción bajo las condiciones que el autor desee.

Sin la existencia de esta enorme cantidad de contenidos abiertos disponibles de manera organizada, no sería posible el desarrollo de los MOOC, ya que el carácter masivo y abierto implica necesariamente el acceso también masivo y abierto a los contenidos y recursos educativos que se ofrezcan en el curso.

Definición.

MOOC es el acrónimo en Massive Open Online Course, que puede traducirse al español como curso en línea masivo y abierto. Se trata de una modalidad de cursos on line con el requisito fundamental de ser masivos y gratuitos y se consideran una evolución de la educación abierta en Internet.

Los cursos MOOC se basan en la filosofía de la liberación del conocimiento, con el objeto de que éste llegue a un público más amplio. El término MOOC fue acuñado en el año 2008 por Dave Cormier cuando el número de inscritos a su curso «Connectivism and Connective Knowledge (CCK08)» aumentó a casi más de 2.000 alumnos.

Desde una concepción conectivista, donde la creación del conocimiento se basa en el establecimiento de conexiones, es evidente que cuanto mayor sea el número de nodos, más posibilidades de aprendizaje hay en un curso determinado. Por lo tanto, el cambio desde las

plataformas educativas cerradas a entornos de aprendizaje abiertos ha supuesto la posibilidad de que miles de personas de todo el mundo puedan seguir diferentes iniciativas educativas de manera accesible y gratuita.

Características de un curso MOOC.

Todos los MOOC presentan las siguientes características:

Autonomía.
Su estructura está concebida para promover el aprendizaje autónomo de los estudiantes, con numerosos recursos en forma de vídeos, enlaces, documentos y espacios de debate y comunicación.

Masivo.

El número de plazas es ilimitado, el ámbito es global y están dirigidas a alumnos con diferentes intereses y aspiraciones.

En línea.

El curso es a distancia, solo hay que tener un ordenador, conexión a Internet y usar un navegador web. Se puede cursar cómodamente desde casa, de manera flexible y al ritmo de cada estudiante.

Abierto y gratuito.

Los materiales que se emplean en el curso están disponibles en Internet y de forma totalmente gratuita, los estudiantes solo tienen que registrarse previamente para acceder al curso.

Ventajas para la universidad.

- Se trata de una nueva alternativa educativa que complementa la educación tradicional y contribuye a la democratización, no solo local sino global de la educación.
- Aparecer en plataformas docentes y en redes sociales supone una publicidad para la universidad. Se trata de una potente herramienta de marketing para la propia marca de la institución docente.

- Compartir sus contenidos educativos de forma gratuita da valor a la universidad dentro del contexto de la web 2.0.
- La distribución de los contenidos docentes a través de formatos digitales que se pueden reproducir en terminales portátiles da una visión de innovación, juventud y actualidad.
- Muchas universidades desarrollan entornos de formación mixtos con reuniones presenciales junto con otras virtuales a través de internet. Se limita la universalidad del acceso, pero hace que el entorno formativo sea mucho mayor.
- La distribución sin fronteras de los contenidos docentes impartidos por profesionales de prestigio da una promoción internacional a la propia universidad.
- La participación como docente en la creación y difusión de los contenidos a través de diferentes plataformas nacionales e internaciones ofrece un importante escaparate para la universidad y el propio docente.
- La presencia y el posicionamiento digital de la universidad aumentan la presencia, el posicionamiento y el prestigio en la realidad, lo que se traduce en mayor número de alumnos, puesto que permite generar datos de los usuarios que participan; más ayudas por parte del estado y más beneficio económico.
- Aparición de nuevos modelos de negocio tanto para las instituciones docentes que crean los contenidos como para las empresas intermediarias que sustentan las plataformas digitales: *la acreditación de los cursos.* Este modelo de negocio se basa en abonar una escasa tasa para la obtención de un certificado digital por parte de la universidad tras superar la prueba de evaluación. El número de alumnos que los solicitan es tan elevado que supone un importante ingreso económico.

Pero las ventajas de esta docencia gratuita no son sólo para la universidad y sus docentes sino también para los estudiantes.

- Las personas de países en desarrollo sin posibilidad de adquirir una educación superior, pueden aprender con el mismo material y los mismos docentes que aquellas personas de países desarrollados.
- Aunque la mayor parte del material educativo de distribución gratuita son ediciones de contenidos de años previos, esto no supone un detrimento en la calidad del mismo y, posiblemente sea una de las pocas oportunidades o la única (para algunos) en las que se pueda asistir a clases magistrales impartidas por profesores de reconocido prestigio de importantes universidades.
- La elaboración del material educativo por parte de la institución se realiza de manera acorde a los intereses de los propios participantes, dando acceso a material de calidad en diferentes formatos a coste cero o reducido.
- Menor coste global puesto que los precios suelen ser inferiores para cursos en línea que para los presenciales.
- La construcción del conocimiento a través de la experiencia colectiva facilita el desarrollo personal y profesional de cada uno de los estudiantes y permite que todos ellos colaboren y aprendan unos de otros fomentando la generación de comunidades de aprendizaje
- El estudiante puede combinar contenidos de temas similares procedentes de universidades diferentes. De esta forma obtendrá una gran cantidad de información en muy poco tiempo y procedente de fuentes de gran calidad.
- Al terminar el curso cada participante puede continuar investigando sus temas de interés.
- Al ser cursos en línea pueden ser seguidos sin necesidad de desplazarse a un centro educativo físico, lo que implica menor gasto de dinero en medios de transporte y de tiempo porque se pueden realizar desde casa e invertir ese tiempo en nuestra propia formación.
- Con los cursos *MOOC* se puede compatibilizar el estudio con los quehaceres diarios.
- Es el estudiante el que decide cual es el momento más adecuado del día para realizar el curso.
- También es el estudiante el que decide el entorno desde dónde hacer el curso: desde el sofá de su casa, desde su escritorio, desde una biblioteca, etc.; ya que el acceso a

estos cursos es sencillo, se requiere un ordenador de mesa o portátil con conexión a Internet.

- Las herramientas multimedia utilizadas en estos cursos hacen que la barrera idiomática (con idiomas como el alemán, ruso o chino, por ejemplo), no sea una limitación con la ayuda de sistemas de traducción.

Podemos decir que la importancia de los cursos *MOOC* depende tanto de los factores de la propia organización del curso por parte de la institución docente: calidad de los contenidos, participación de los profesores y tipo de plataforma digital utilizada; como de los factores de los estudiantes: tiempo de dedicación, voluntad y participación.

En definitiva, los cursos *MOOC* suponen un modelo en el que todos ganan:

- La universidad gana presencia, posicionamiento, prestigio y dinero, a través de los certificados oficiales, utilizando material educativo, que normalmente ya tiene elaborado, y a sus propios docentes en la difusión del mismo.

- Las empresas intermediarias que crean y mantienen las plataformas digitales obtienen dinero a través de su intermediación en la difusión de los contenidos y su certificación.

- Los estudiantes que acceden a los cursos obtienen créditos a bajo precio y la posibilidad de obtener conocimientos que de otra forma sería muy complicado, ya sea, por disponibilidad de tiempo o por la distancia entre su residencia y el centro educativo.

Problemas y desafíos de los MOOC.

Sin embargo, y a pesar de que las ventajas que ofrece, este modelo de formación online también se enfrenta a desafíos y dificultades. En primer lugar, registra una **alta tasa de abandono** entre los estudiantes que se inscriben, algo que no suele ocurrir en los cursos de formación más tradicional. Según un artículo de *The Wall Street Journal*, la tasa de finalización de los cursos suele estar por debajo del 10%.

Pero el reto principal es **cómo hacer rentable** un modelo de formación en el que no se cobra por impartir clases. Para conseguir que el modelo sea sostenible estas plataformas buscan fuentes alternativas de financiación. Algunas buscan el patrocinio comercial de empresas o incluso intentan que las grandes empresas incluyan cursos que den respuesta a las necesidades de formación de sus empleados actuales o futuros. Otras recurren a servicios complementarios o a la certificación de los exámenes finales.

Esto último da respuesta a otra de sus grandes carencias: la **falta de reconocimiento oficial** de estos cursos. En este sentido, se asiste al nacimiento de modelos híbridos: formación online, pero con exámenes finales realizados en los centros de enseñanza. De esta forma, y previo pago detasas de examen, algunas plataformas están ofreciendo diplomas a los alumnos que finalizan los cursos que ofrecen.

Los temas más estudiados.

Los temas más representativos en los trabajos sometidos fueron:

- Plataformas MOOC,
- Comunidades
- Redes Sociales
- Tecnología de la Educación
- Procesos
- Instituciones de Educación Superior y MOOCs
- Patrones motivacionales y de comportamiento
- Aprendizaje móvil y adaptativo
- Desempeño de los participantes

Investigación sobre Compromiso y éxito en el aprendizaje: Los temas en esta línea de investigación son la participación del estudiante, su compromiso y los patrones de comportamiento en los MOOC. Los trabajos aportados se enfocaron a encontrar los métodos más apropiados para entender e incrementar la retención de los estudiantes. Se encontró que

los mismos compañeros son un excelente apoyo. Los cursos analizados fueron sobre biología, matemáticas, escritura, ingeniería y mecánica, en diferentes plataformas, principalmente en Coursera.

Investigación sobre Diseño de MOOC y curriculum: los temas que se incluyen fueron principalmente el mejoramiento de los procesos de aprendizaje, la calidad del aprendizaje y necesidades y metas de estudio de los participantes, asesoramiento en la calidad de la educación, métodos de presentación de los contenidos, Diseño de MOOC. La investigación en esta línea se hizo en cursos del área de matemáticas, física, electrónica y estadística y están principalmente en la plataforma edX.

Investigación sobre aprendizaje autorregulado y aprendizaje social: El aprendizaje autorregulado, aprendizaje social e identidad social fueron los tópicos principales en la discusión de esta línea. Análisis cognitivo como memoria o conocimiento previo, estrategias de aprendizaje, factores motivacionales, con el fin de identificar patrones de estudiantes en riesgo. Además, se discutió propiedad intelectual y analfabetismo digital. En esta dimensión no se estudió una plataforma en específico.Los cursos fueron de lengua inglesa, matemáticas y física.

Investigación sobre Social Network Analysis (SNA) y aprendizaje en red: En esta línea de investigación se encontraron varios métodos de análisis y fuentes de datos. Los temas principales son encontrar mejores posibilidades para que los participantes desarrollen habilidades para el desempeño profesional. También se estudiaron los tipos de interacción entre los estudiantes e instructores, entre participantes y entre participantes y contenidos.

Investigación sobre motivación, actitudes y criterios de éxito: propuestas dirigidas a analizar los diversos aspectos de motivación y correlación entre estas facetas motivacionales y el desarrollo del curso y la eficiencia terminal.

Los estudios han confirmado que el tópico de motivación de los participantes es el más importante. El hecho de comprender sus intereses y las razones de inscribirse a un curso en un MOOC determina los tipos de mensajes que ellos deben recibir de los instructores o administradores del curso y de la plataforma. De esta manera, la eficiencia terminal en los cursos, que hasta el momento parece muy baja, podría incrementarse.

Adicional al tema de la motivación, el tema de la socialización parece importante como factor de éxito en un curso a distancia. El estudio muestra, que los estudiantes requieren cierto tipo y cierta cantidad de socialización. Se afirma que los beneficios de la socialización van desde mayores niveles de internalización del conocimiento, así como un incremento en la creatividad, sentido de pertenencia y logro académico. Por el contrario, falta de socialización lleva fácilmente al aislamiento, que parece ser el mayor obstáculo en la educación a distancia y en línea. Se reconoce entonces, a la integración social y académica como los factores más importantes para la retención de estudiantes en la educación superior en línea.

Necesidad de interdisciplinariedad en las investigaciones.

Al analizar el perfil de los autores de los trabajos propuestos, se aprecia que más el 50% de los autores son del área de educación. En contraste con estudios iniciales, donde el número predominante era de las ciencias computacionales. Estas cifras no son significativas ya que solamente son de dos eventos muestreados. Sin embargo, la tendencia que se puede pronosticar es que siga así (Dawson, 2014).

Adicionalmente, a medida que el campo de aplicación de los MOOCs se expande, se detectarán nuevas necesidades más específicas de atención en los procesos, tanto técnicos como pedagógicos que requerirán la atención de especialistas de diversas áreas.

Una multidisciplinariedad para la investigación de los MOOCs y su uso es urgente. La posibilidad de intercambio de información variada está asociada de manera positiva con el logro, la creatividad y la innovación (Burt, 2013).

El potencial de los MOOCs y sus retos.

Con el rápido esparcimiento del uso de los MOOCs, muchas áreas de la educación deben adaptarse a este nuevo modelo.

Sin duda, el reto principal a vencer es el retenimiento de los estudiantes y su eficiencia terminal. La adaptación de estilos de aprendizaje, las técnicas de transferencia del conocimiento, habilidades comunicativas, técnicas de motivación, debe ser más estudiadas y refinadas de una manera interdisciplinaria (técnico -pedagógico) para tener mejores resultados en la terminación de cursos.

Otro de los retos es entender que gran parte del éxito de los MOOCs está en la amplia gama de usuarios que buscan formatos más simples de actualización y capacitación que los cursos formales y rígidos de las universidades, el enfoque debe ser más libre y flexible, adaptándose a ese abanico de expectativas, sin dejar a un lado la calidad técnica y pedagógica. De allí que es necesario enfocar la investigación en estilos pedagógicos más adecuados a formatos cortos y de alto estándar.

Una de las razones principales por la que el usuario elige este formato de educación es el bajo costo, ya que sólo se requiere de un equipo local para comunicarse y aunque los cursos son abiertos y por lo tanto gratuitos, en algunos casos existe una certificación a precios muy moderados. El mantenimiento de las plataformas es aún muy caro, por lo que sólo pueden costearlas grandes instituciones educativas y universidades.

El reconocimiento de los créditos es otro tema a tratar y estandarizar. Ya que los cursos ya no solo se pueden tomar en el mismo país, sino que en cualquier parte del mundo. La validez de los estudios implica evaluar parámetros de desempeño en diferentes contextos.

La interculturalidad en el diseño de los cursos se hace cada vez más necesaria. Diseñadores e instructores de los cursos deben tener una mentalidad muy abierta para llegar a comprender el amplio espectro de participantes.

De esta manera, también se está hablando del reto de la internacionalización en los contenidos, para abarcar gente de todo el mundo. Los cursos en inglés son una opción para disminuir la barrera del idioma, sin embargo, esto puede ser contradictorio en un enfoque más local. Así mismo, se puede llegar a pensar en la transferencia de cursos entre instituciones educativas.

A la fecha de hoy, los Cursos Abiertos Masivos en Línea, en cualquier plataforma y universidad no están validados para los grados profesionales, ya que se han pensado inicialmente para cubrir las necesidades de las personas que requieren una capacitación o actualización. Aunque existen cursos que ofrecen una certificación al finalizarlo con éxito, no todos son validados por las instituciones educativas o de gobierno.

Algunos sitios web que ofrecen cursos MOOC son:

- Coursera.
- Udacity.
- edX.
- Khan Academy.
- Udemy.
- Codecademy.
- Lynda.com.
- SkilledUp.
- Academic Earth.
- Saylor.org.
- Canvas Network.
- MiríadaX

Conclusiones.

Por ahora, los MOOC se deberían de entender como un experimento, un experimento para descubrir y valorar nuevos modelos de enseñanza y aprendizaje. Sin embargo, todo el interés que ha generado ha producido como resultado que mucha gente piense que los MOOC son el futuro de la educación. Nosotros creemos que los MOOC no se deben tomar como el "destino educativo" al que tenemos que llegar, sino que son una excelente "excusa" para hablar, meditar e investigar sobre educación. Los MOOC son el viaje, no el final del viaje.

La integración de los MOOC en la educación tradicional, ya es una realidad en algunas universidades puesto que ofrecen la posibilidad de realizar un curso en una plataforma MOOC que luego se puede convertir en créditos oficiales. Algunos profesores han manifestado opiniones en contra de los MOOC y su uso como sustituto de las clases presenciales. Hay incluso algún caso de alguna universidad que ha rechazado colaborar con alguna de las plataformas MOOC. Una de las razones es el temor a que el mismo curso sea realizado por miles de alumnos de diferentes universidades y se convierta en una especie de "pensamiento único".

Además, el movimiento MOOC puede derivar en dos tipos de universidades: las primeras, muy bien financiadas en las que estudiantes privilegiados son enseñados por profesores "cara a cara"; las segundas, con poca financiación, en las que los alumnos visualizan vídeos de clases previamente grabadas y en las que la participación del profesor se reduce a la función de un mero asistente.

Otros autores piensan que el futuro de los MOOC está en ofrecer pequeños cursos, muy personalizados para atender a las necesidades particulares de cada estudiante. En este sentido, los MOOC, más que competir con la enseñanza tradicional que tiene como objetivo la obtención de un título, estarían orientados a satisfacer las necesidades de conocimiento que surgen en el día a día y en especial en el entorno laboral.

El carácter de los MOOC sólo se verifica si son tomados como experimentos para poner a prueba nuevas metodologías, nuevas tecnologías y nuevas formas de organizar la educación.

Obligan a eliminar las figuras tradicionales como la del tutor y sustituirlas por un buen aprovechamiento del conocimiento compartido que se genera, precisamente, por el carácter masivo del curso. Otro ejemplo es que el uso de los vídeos grabados de manera casi doméstica es frecuente en los MOOC y ello no está diseñado con una buena metodología educativa.

Actualmente, casi todas las universidades poseen campus virtuales basados en un Learning Management System (LMS), éste no suele estar preparado para poder ser utilizado de manera masiva por estudiantes que no buscan una matrícula ni una acreditación oficial. El precio asociado al uso del LMS no es escalable a un MOOC y, por tanto, es necesario buscar soluciones tecnológicas más eficaces y económicas.

El sistema tradicional de inscripción y acreditación de los alumnos no sirve para un curso que vive, se desarrolla y termina exclusivamente en Internet y en el que el carácter de "alumno" se amplía con el de "usuario". La competencia no son otros cursos similares, sino que son los otros servicios que ofrece la Red los que se disputan con los MOOC la atención de los usuarios de la Red.

Los MOOC aún tienen que demostrar dos de las principales promesas que los rodean. Por un lado, los MOOC prometen la democratización de la educación, ofrecen la posibilidad de aprender de los mejores. Sin embargo, las estadísticas actuales muestran que la mayoría de los estudiantes provienen de países desarrollados y ya poseen un título superior.

Por otro lado, los MOOC prometen una reducción en los precios de la educación sin que haya pérdidas en la calidad. Sin embargo, para que esto sea así, los MOOC se tienen que integrar en los sistemas educativos tradicionales y por ahora no está clara cuál es la mejor forma de hacerlo.

Para finalizar, los MOOC son un buen pretexto para experimentar, hacer operaciones destinadas a descubrir, comprobar o demostrar determinados fenómenos o principios científicos. El resultado de un experimento puede ser positivo o negativo, pero, en cualquier caso, el resultado obtenido tiene mucho valor.

Bibliografía

Burt, r. S., Kilduff, M., & Tasselli, S. (2013). Social network analysis: Foundations and Frontiers on advantage. Annual Review of Psychology, 64(1), 527–547. Doi: 10.1146/annurev-psych-113011-143828

Dawson, S., gašević, D., Siemens, g., & Joksimovic, S. (2014). Current State and Future Trends: a Citation network analysis of the Learning analytics Field. in Proceedings of the Fourth International Conference on Learning Analytics And Knowledge (pp. 231–240). new York, nY, USa: aCM. doi:10.1145/2567574.2567585

Leckart, S. (2012, March 20). The Stanford education experiment Could Change Higher learning Forever. Wired. recuperado de http://www.wired.com/2012/03/ff_aiclass/ el 12 julio de 2016

Mcauley, a., Stewart, B., Siemens, g., & Cormier, D. (2010). The MOOC model for digital practice. elearnspace.org. Recuperado de http://www.elearnspace.org/articles/MOOC_Final.pdf

Pappano, L. (2012, november 2). The Year of the MOOC. The New York Times. recuperado de http://goo.gl/6QUBeK

SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LA EMPRESA “CMDT. RENÉ RAMOS LATOUR”

SYSTEM FOR INFORMATION MANAGEMENT SERVICES IN THE COMPANY “CMDT. RENÉ RAMOS LATOUR”

Ismarais Diaz Piñeiro Ing. Marlen Mora Molina

Universidad Holguín “Oscar Lucero Moya”, Cuba, mmoram@facinf.uho.edu.cu, calle Fomento # 179 % Agramonte y Garayalde, Holguín

RESUMEN

En la actualidad para una empresa es indispensable contar con un sitio web, ya que la red es el medio más utilizado por todos los usuarios para buscar información y llegar hasta las empresas a las cuales se les va a comprar un producto o contratar un servicio. La Empresa René Ramos Latour, cuenta con un alto potencial en el campo de la Tecnología de la Información y la Comunicación, la gestión de la información en el funcionamiento del control de los servicios se almacena en formato Word o Excel y sin vincular todas las potencialidades con la red empresarial afectando la gestión y compatibilidad de la información. En el presente trabajo de desarrollo de la aplicación para la gestión de información en el funcionamiento del control de los servicios se decidió de conjunto con la empresa que la tecnología que diera soporte al mismo debía ser coherente y compatible con la empleada en el desarrollo de la Intranet Nicarotec, logrando así mantener los estándares que soportan las aplicaciones verticales de la empresa, y dando cumplimiento a la política y estrategia de migración de la plataforma informática de gestión hacia software libre, además de lograr reducir costes de mantenimiento, soporte técnico y actualizaciones que requieran codificación. Todo ello supone el gran reto de construir sistemas y plataformas que garanticen alcanzar las metas trazadas, y a la vez, preserven nuestra independencia tecnológica de las grandes transnacionales y monopolios del mercado global, en la medida que nos sea posible.

Palabras Clave: servicios, aplicación, tecnológica.

ABSTRACT

Today for a company is essential to have a website, since the network is the means more It used by all users to find information and get companies which are going to buy a product or a service contract. René Ramos Latour Company has a high potential in the field of Information Technology and Communication, information management in operation control services is stored in Word or Excel format and without linking all the potential to affecting enterprise network management and support information. In this development work the application for information management control operation of services decided together with the company that the technology that would support the same should be consistent and compatible with the used in the development of Intranet Nicarotec, thus maintaining the standards that support vertical business applications, and in compliance with the policy and strategy of migration information management platform to free software, and achieve lower maintenance costs, technical support and updates required encoding. All this represents the great challenge of building systems and platforms to ensure achieving the goals, and at the same time, preserve our independence technology of large transnational monopolies and the global market, as far as we can.

Keywords: services, application technology.

1. INTRODUCCIÓN

El contexto actual se caracteriza por el desarrollo acelerado de las tecnologías. Ninguna empresa o negocio podrá tener éxito si no es capaz de adaptarse a los diferentes cambios y los beneficios de esta nueva era, en la que la economía global depende cada vez más de sistemas automatizados.

La informatización del proceso se expresa en la reducción de los costos, tiempos de procesamiento, datos estadísticos y recopilación de la información que se manifiesta en la estabilidad del mercado y por tanto se revierta en eficiencia y eficacia del proceso.

La empresa de servicio Comandante René Ramos Latour cuenta con un alto potencial en el campo de la Tecnología de la Información y la Comunicación la cual está estructurada con una red LAN de cableado estructurado UTP y fibra óptica donde se enlazan más de 350 computadoras, a través de un nodo con 20 servidores profesionales entre los que sobresalen: correo electrónico, dominio, de base de datos, FTP y de documentación.

A pesar de toda la tecnología anteriormente mencionada, esta no es utilizada en la empresa en todas sus potencialidades, lo cual constituye una debilidad el sistema de gestión de la información y un desaprovechamiento de las oportunidades que esta brinda.

Entre las debilidades que hoy se presentan se encuentra el funcionamiento del control de los servicios, donde cada miércoles a las 08:00 am los encargados en las distintas Unidades Empresariales de Bases prestadoras de servicios emiten al jefe de producción un reporte del estado de los servicios hasta la fecha, el Jefe de Producción una vez recibida todas estas informaciones procede a elaborar un informe general de todos los servicios prestados en la empresa para luego presentarla a las 09:00 am en la reunión de los servicios con la máxima dirección de la empresa y proceder a la toma de decisiones, todas estas informaciones se realizan empleando las herramientas disponibles del office sin la utilización de un formato estándar que garantice la supervisión y control de los datos de la gestión de los servicios.

En el proceso de control de los servicios de la empresa Comandante René Ramos Latour la ausencia de una aplicación informática trae consigo las siguientes deficiencias:

1. No se hace uso del potencial de la estructura tecnológica existente

2. El flujo de información entre las distintas áreas de servicios y la dirección de la empresa es muy lento y poco confiable al realizarse de forma manual

3. No se garantiza la integridad y persistencia de la información debido a la carencia de mecanismos que le permitan realizar salvas de la información archivada

Estas deficiencias provocan una contradicción entre el método de trabajo que hoy se emplea en la empresa para garantizar el flujo de información en la gestión de control especialmente de los servicios técnicos en las especialidades de geología, topografía, ensayos químicos, metalurgia, mecánica, eléctrica, civil, automática, comunicación, instrumentación, reparación y mantenimiento de maquinarias y otros que se gestionen, según las oportunidades del mercado, es por ello que el proceso demanda de una urgente solución al siguiente problema científico: ¿Cómo favorecer la gestión de la información de los Servicios Técnicos en la empresa “Cmdt. René

Ramos Latour”?

Se identifica como objeto de estudio: Gestión de la información de los Servicios Técnicos

Para dar solución al problema planteado se propone como objetivo: Desarrollar un sistema Informático para favorecer la gestión de la información de los Servicios Técnicos de la

empresa “Cmdt. René Ramos Latour”, el cual enmarca como campo de acción: Informatización del proceso de gestión de la información de los servicios técnicos en la empresa “Cmdt. René Ramos Latour”.

Para guiar la investigación, se trazaron las siguientes preguntas científicas:

- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos de la gestión de la información de los servicios técnicos?
- ¿Cuál es el estado actual de la gestión de la información de los servicios técnicos en la empresa “Cmdt. René Ramos Latour”?
- ¿Cómo diseñar un sistema informático que favorezca la gestión de la información de los servicios técnicos en la empresa “Cmdt. René Ramos Latour”?
- ¿Será factible y sostenible el sistema informático que se propone?
- ¿Cómo implementar un sistema informático que favorezca la gestión de la información de los servicios técnicos en la empresa “Cmdt. René Ramos Latour”?
- ¿Satisface el sistema informático las necesidades que lo originaron?

De acuerdo a esta propuesta se derivan las siguientes tareas de investigación:

1. Realizar el estudio de los fundamentos teóricos de la gestión de la información de los servicios técnicos
2. Realizar un estudio del estado actual de la gestión de la información de los servicios técnicos en la empresa “Cmdt. René Ramos Latour”
3. Diseñar un sistema informático que favorezca la gestión de la información de los servicios técnicos en la empresa “Cmdt. René Ramos Latour”
4. Valorar la sostenibilidad del sistema informático, según las dimensiones administrativa, socio-humanista, ambiental y tecnológica.
5. Implementar un sistema informático que favorezca la gestión de la información de los servicios técnicos en la empresa “Cmdt. René Ramos Latour”
6. Valorar el sistema informático propuesto a través de criterio de experto.

Para darles solución a las tareas planteadas se emplearon los siguientes métodos de investigación:

Teóricos

Análisis-síntesis: permitió procesar la información en la elaboración de los fundamentos teóricos y las conclusiones, descomponer las necesidades en requerimientos del sistema para facilitar su comprensión y hacer la valoración de sostenibilidad del mismo.

Histórico-lógico: se empleó para el análisis del proceso de gestión de la información de los servicios técnicos en la empresa Comandante René Ramos y para comprender la lógica del negocio y las normas que rigen su funcionamiento.

Modelación: se empleó durante la fase de diseño del sistema; guiado por la metodología de desarrollo de software ICONIX, usando UML como lenguaje de modelado; de manera que el conjunto de modelos de la metodología describiera desde todas las perspectivas posibles el proceso de desarrollo en sentido general lo que posibilitó una mejor comprensión del proceso en las diferentes áreas de trabajo para alcanzar a un producto con calidad. Empíricos

Observación: Para realizar un análisis del proceso que se llevan a cabo en las Unidades Empresariales de Base prestadoras de servicios, para valorar el nivel de eficiencia y calidad que deberá tener el sistema acorde a las condiciones reales.

Entrevista: se entrevistó a los diferentes directores y sus respectivos jefes de sectores de las Unidades Empresariales de Bases prestadoras de servicios; al jefe de producción posibilitando obtener información mediante los criterios de estos, facilitando la recopilación de elementos para el análisis del sistema.

Revisión de documentos se utilizó para recopilar información. Se revisaron documentos como los registros de control de servicios generados por las diferentes áreas prestadoras de servicios, el resumen de control de registro de la empresa elaborado por el jefe de control de los servicios y el organigrama de la empresa establecido por recursos laborales en la estructura base de la empresa.

Con el objetivo de exponer los resultados de la investigación se ha dividido el presente documento en resumen en español e inglés, índice, índice de figura, índice de tablas, introducción, dos capítulos, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

2. CONTENIDO

2.1 Materiales y Métodos

Antecedentes del servicio

Tanto el servicio como la calidad tiene sus orígenes desde la aparición del hombre sobre la tierra, con las necesidades básicas de alimentación, abrigo, seguridad, educación, vivienda y las primeras formas elementales de satisfacerlas que evolucionaron a lo largo del tiempo llegando a tener una gran importancia socioeconómica.(Puing 2006)

Durante el desarrollo y perfeccionamiento de las formas de satisfacción de aquellas necesidades que dan pie a la creación de organizaciones y actividades productoras de bienes y servicios, debido al avance social, cultural, político y tecnológico de cada una de las etapas de la historia surgen nuevas necesidades y las formas de satisfacerlas fueron diversificándose a lo largo del tiempo para avanzar en la calidad de los servicios.

Descripción del proceso de control de los servicios técnicos.

Los Directores de las Unidades Empresariales de Bases con sus respectivos jefes de sectores todos los miércoles a las 8 am emiten un reporte al Jefe de Producción con el cierre del estado de cumplimiento de los servicios prestados hasta la fecha, el Jefe de Producción una vez recibida todas estas informaciones procede a elaborar un informe consolidado del cumplimento acumulado de los servicios en la empresa para luego presentarlo a las 9:00 AM en la reunión de los servicios ante la máxima dirección de la empresa y proceder con la toma de decisiones.

El primer miércoles de cada mes él Jefe de Producción elabora un informe consolidado de los servicios prestados durante el mes anterior para ser discutido en la reunión de los servicios a las 9 am y analizar las deficiencias o factores que incidieron en el no cumplimiento de algún servicio. El último miércoles de cada mes él Jefe de Producción debe presentar a las 9 am en la reunión de los servicios el plan del mes siguiente para proceder a trazar estrategias y tomar decisiones para darle cumplimiento al mismo.

Modelación del proceso

A continuación, se modela el proceso de control de los servicios técnicos que se realiza en la empresa de servicios Comandante René Ramos Latour, permitiendo que se pueda observar mejor el flujo de trabajo que se lleva a cabo en el proceso descrito anteriormente. Para la realización del mismo se hizo uso de la herramienta de modelado Bonita BPM.

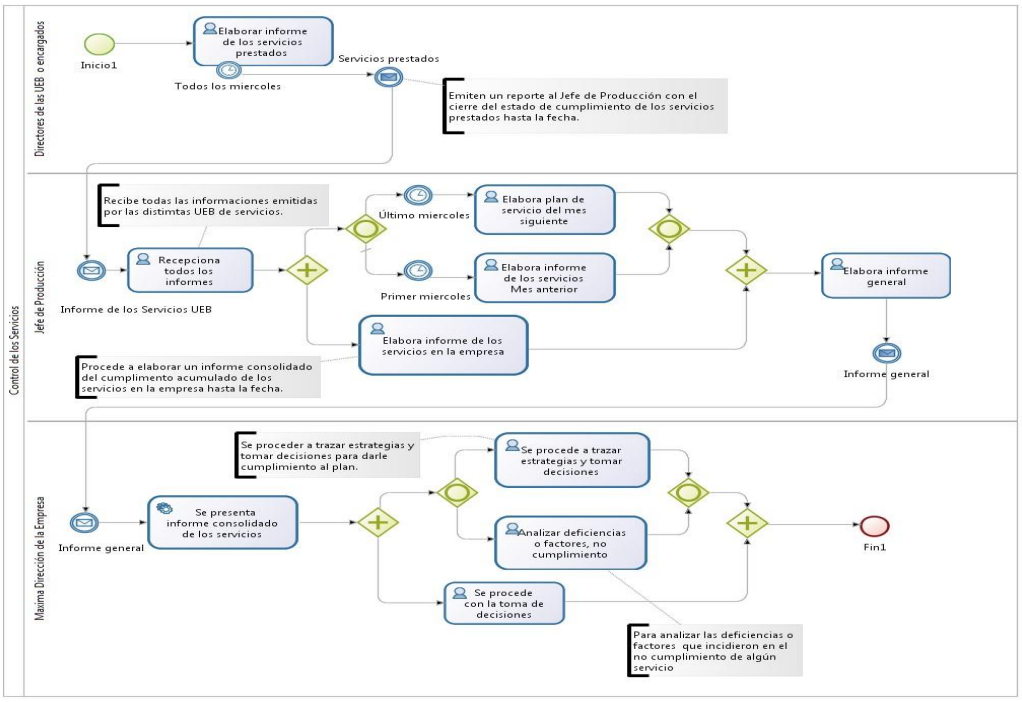


Figura 1. Modelación del proceso de control de los servicios técnicos. Fuente: Elaboración propia Caracterización de la empresa

Nicarotec, nombre comercial con que se abre al mercado la Empresa de Servicios Comandante "René Ramos Latour, situada en la localidad de Nicaro calle Onix Ferrer el cinco, surge a partir del cambio de objeto social de la otrora productora de Níquel más Cobalto, quien fuera reconocida en el mundo como la Pionera del níquel en Latinoamérica. Como herederos de una experiencia y cultura de más de 65 años en el sector de la industria del níquel se cuenta con un valioso capital humano, de un alto nivel profesional que garantiza calidad de los servicios y confianza de los clientes y tiene como objeto social la comercialización de los residuos materiales, piezas, partes y estructuras procedentes del desmontaje de las áreas productivas. Dentro de este, también se relaciona la producción y comercialización mayorista de ladrillos, la venta de activos fijos, recursos ociosos y de lento movimiento a empresas y organismos, dentro y fuera del grupo empresarial Cubaníquel. De forma paralela está concebida la prestación de servicios técnicos.

En el propósito de alcanzar una dirección empresarial más eficaz, más organizada y eficiente la empresa se propone cambios en la gestión de la organización para resolver las deficiencias que hoy limitan el buen desempeño. Para esta entidad constituye un reto mantenerse y consolidarse como empresa de servicios en los próximos cuatro años para lo cual se cuenta con un total de 1662 trabajadores, de ellos, 240 técnicos superiores agrupados en las

especialidades de Eléctrica, Mecánica, Hidráulica, Metalurgia, Automática, Informática, Industrial, Geología, Minería, Topografía, Química, Economía, Civil, Arquitectura, entre otros.

Misión

Garantizar la comercialización de materia prima y ofrecer servicios técnicos especializados con calidad y eficiencia, desarrollando plenamente el talento y capacidades de nuestros trabajadores para brindar un servicio profesional y oportuno. Visión

Consolidar nuestra actividad comercial y de servicios técnicos especializados en el mercado nacional y cumplir todos los requerimientos de seguridad y calidad.

Para lograr los resultados de dicha misión se cuenta con una política de gestión empresarial que recoge y establece el compromiso de la empresa en la prestación de servicios técnicos especializados, asesoría y consultoría además de comercializar en forma mayorista equipos recuperados y materias primas residuales del proceso de desmantelamiento, así como la venta de inventario en almacenes y otros servicios en aras de lograr la satisfacción de nuestros clientes.

Todo esto mediante objetivos, metas y programas encaminados a:

1. Conquistar un clima laboral satisfactorio.

2. Desarrollar una gestión de calidad según los requisitos establecidos en las Normas Cubanas ISO – 9001:2008.

3. Controlar, eliminar o minimizar los riesgos a que se exponen los trabajadores.

4. Evitar daños e impactos al medio ambiente, utilizando racionalmente los recursos humanos, materiales y financieros planificados.

5. Desarrollar habilidades y promover la comunicación fluida para maximizar el aporte de los trabajadores.

1.3.1 Estructura organizacional de la empresa

La empresa cuenta con una estructura renovada a partir de octubre del 2015 que agrupa a cuatro Direcciones y seis Unidades Empresariales de Bases de la siguiente manera:

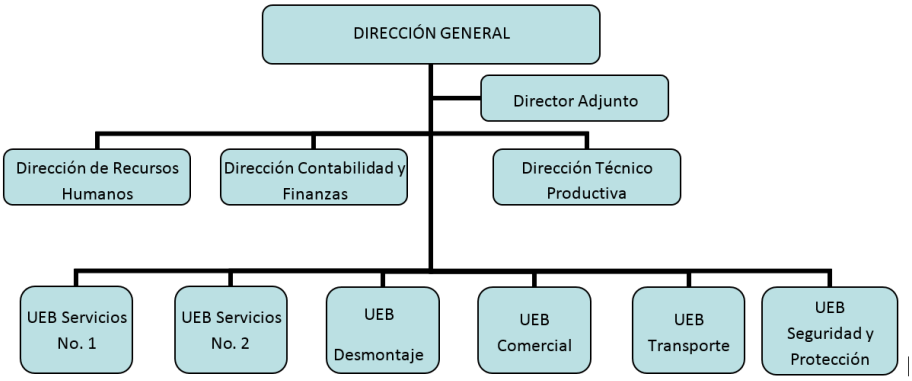


Figura 2. Estructura organizacional de la empresa. Fuente: Organigrama de la empresa

Tecnologías, metodología y herramientas utilizadas

La empresa Comandante René Ramos Latour planteó que la aplicación a desarrollar debía llevarse a cabo en un ambiente web, atendiendo a que es una política de la entidad que las aplicaciones nuevas que se desarrollen sean programadas en este ambiente, pues los sistemas internos deben de incluirse en la plataforma intranet de la entidad. De igual manera se planteó por la entidad las tecnologías y herramientas con las cuales se encuentra trabajando el grupo que desarrolla aplicaciones informáticas, a fin de utilizar las mismas. Realizarlo de la forma que se solicita ayuda a una mayor interrelación entre el sistema que se propone y los ya existentes en la empresa Comandante René Ramos Latour. Para el desarrollo del sistema propuesto, se realizó un análisis de las tendencias y tecnologías solicitadas por la entidad a fin de realizar un producto que se ajuste a las necesidades de los usuarios y con la calidad requerida.

La aplicación propuesta presenta varios requerimientos funcionales que son declaraciones de los servicios que debe proporcionar el sistema, de la manera en que éste debe reaccionar las entradas particulares y de cómo se debe comportar en situaciones particulares. En algunos casos, los requerimientos funcionales de los sistemas también pueden declarar explícitamente lo que el sistema no debe hacer. Los requerimientos funcionales de un sistema describen lo que el sistema debe hacer. Estos requerimientos dependen del tipo de software que se desarrolle, de los posibles usuarios del software y del enfoque general tomado por la organización al redactar requerimientos. Cuando se expresan como requerimientos del usuario, habitualmente se describen de una forma bastante abstracta. Sin embargo, los requerimientos funcionales del sistema describen con detalle la función de éste, sus entradas

y salidas, excepciones, etcétera. Los requerimientos funcionales para un sistema software se pueden expresar de diferentes formas. (Rosenberg & Stephens 2007). A continuación, se presentan los requerimientos funcionales para el sistema de control de los servicios: Paquete seguridad:

1- Agregar usuarios al sistema.

2- Eliminar usuarios del sistema.

3- Modificar usuarios del sistema.

Paquete servicios:

4- Agregar servicios ejecutados en el mes.

5- Agregar planes de servicios.

6- Agregar proyecciones futuras de ejecuciones de servicios.

7- Agregar servicios planificados.

8- Eliminar servicios ejecutados en el mes.

9- Eliminar planes de servicios.

10- Eliminar proyecciones futuras de ejecuciones de servicios.

11- Eliminar servicios planificados.

12- Modificar servicios ejecutados en el mes.

13- Modificar planes de servicios.

14- Modificar proyecciones futuras de ejecuciones de servicios.

15- Modificar servicios planificados.

16- Visualizar servicios planificados y ejecutados en la empresa.

17- Visualizar servicios ejecutados por Áreas.

18- Visualizar planes de servicios.

19- Visualizar proyecciones futuras de ejecuciones de servicios. 20- Visualizar servicios planificados. Paquete reportes

21- Exportar proyecciones futuras de ejecuciones de servicios

22- Exportar servicios ejecutados en el mes

23- Exportar servicios planificados

24- Exportar servicios planificados y ejecutados en la empresa

25- Exportar servicios planificados y ejecutados en la empresa sin el plan operativo

Requerimientos no funcionales

Los requerimientos no funcionales, como su nombre sugieren, son aquellos requerimientos que no se refieren directamente a las funciones específicas que proporciona el sistema, sino a las propiedades emergentes de éste como la fiabilidad, el tiempo de respuesta y la capacidad de almacenamiento. De forma alternativa, definen las restricciones del sistema como la capacidad de los dispositivos de entrada/salida y las representaciones de datos que se utilizan en las interfaces del sistema.

Los requerimientos no funcionales para este sistema son los siguientes:

Apariencia o Interfaz externa

 La aplicación debe presentar un diseño intuitivo, orientado a simular el entorno de trabajo del usuario para logar que se sienta cómodo a la hora de interactuar con el sistema.

 La interfaz no debe recargarse con imágenes para proporcionar una navegación cómoda.

 El color predominante en el diseño de la aplicación es el azul, blanco y el gris, pero con tonalidades suaves. De manera tal que facilite la lectura de la información que se muestre, la visualización de los elementos y evite el agotamiento visual del usuario.

 Los botones e íconos al expresar acciones posibles a realizar, representan de forma práctica el significado de la acción que deben ejecutar. El vocabulario utilizado debe ser el español.

Usabilidad

 El sistema puede ser accesible desde todas las áreas de la empresa que cuenten con conectividad. El sistema puede estar funcionando durante las 24 horas del día. Rendimiento

 El tiempo de respuesta en la búsqueda de la información almacenada en la base de datos debe de ser lo más rápido posible.

Portabilidad

- Las herramientas utilizadas para el desarrollo del sistema son tecnología de software libre y a su vez multiplataforma, lo cual le confiere al sistema esta última característica.

- El sistema puede ser usado desde la máquina computadora-cliente y bajo la plataforma que incluya un navegador Web.

- La máquina computadora Servidor puede funcionar bajo la plataforma Windows o Linux.

Seguridad

- Sólo los usuarios autorizados podrán acceder al sistema.

- Garantizar que las funcionalidades del sistema se realicen de acuerdo con el nivel del usuario que esté activo.

- No existe información que se pueda obtener sin ser usuario del sistema

- Sólo el administrador del sistema tendrá acceso a la Base de Datos, a los ficheros fuentes del sistema y es responsable de la autorización en general del mismo.

- Sólo el administrador del sistema podrá hacer salvas de seguridad de manera periódica, según se estipule en la propia entidad.

Políticos-culturales

- Se rige bajo las resoluciones estipuladas por el Grupo Empresarial Cubaníquel.

Software

El Sistema Operativo (SO) de la máquina computadora cliente debe de tener incorporado un navegador Web.

- La máquina computadora servidor debe de ser compatible con el Servidor Web Apache y PostgreSQL.

Hardware

- Para ejecutar el software como requerimiento mínimo es necesario una computadora con procesador Pentium 3 o superior tanto en la máquina cliente como en el servidor.

- La máquina computadora servidor y las computadoras clientes deben estar conectadas a la red de la empresa.

3. RESULTADOS

Con este trabajo se dispondrá de una aplicación informática que garantizará que la información relacionada con el proceso del control de los servicios que se lleva a cabo en la empresa "Cmdt. René Ramos Latour" provincia de Holguín se maneje eficientemente, así como el control del costo. Con la investigación se favorecerá el proceso de gestión de la información de los servicios en esta empresa, donde se almacenará un gran volumen de información que agilizará la elaboración de informes que se deben entregar a los Directivos de la Entidad, contribuyendo así a que los especialistas trabajen más cómodamente en su puesto de trabajo y se enfoquen mucho mejor en las tareas que se le asignen como parte de su contenido de trabajo.

La aplicación informática se propone que se despliegue de la siguiente manera. El diagrama de despliegue se utilizó para mostrar todos los elementos físicos que componen el sitio Web, así como el hardware necesario para que se ejecute adecuadamente el sistema.

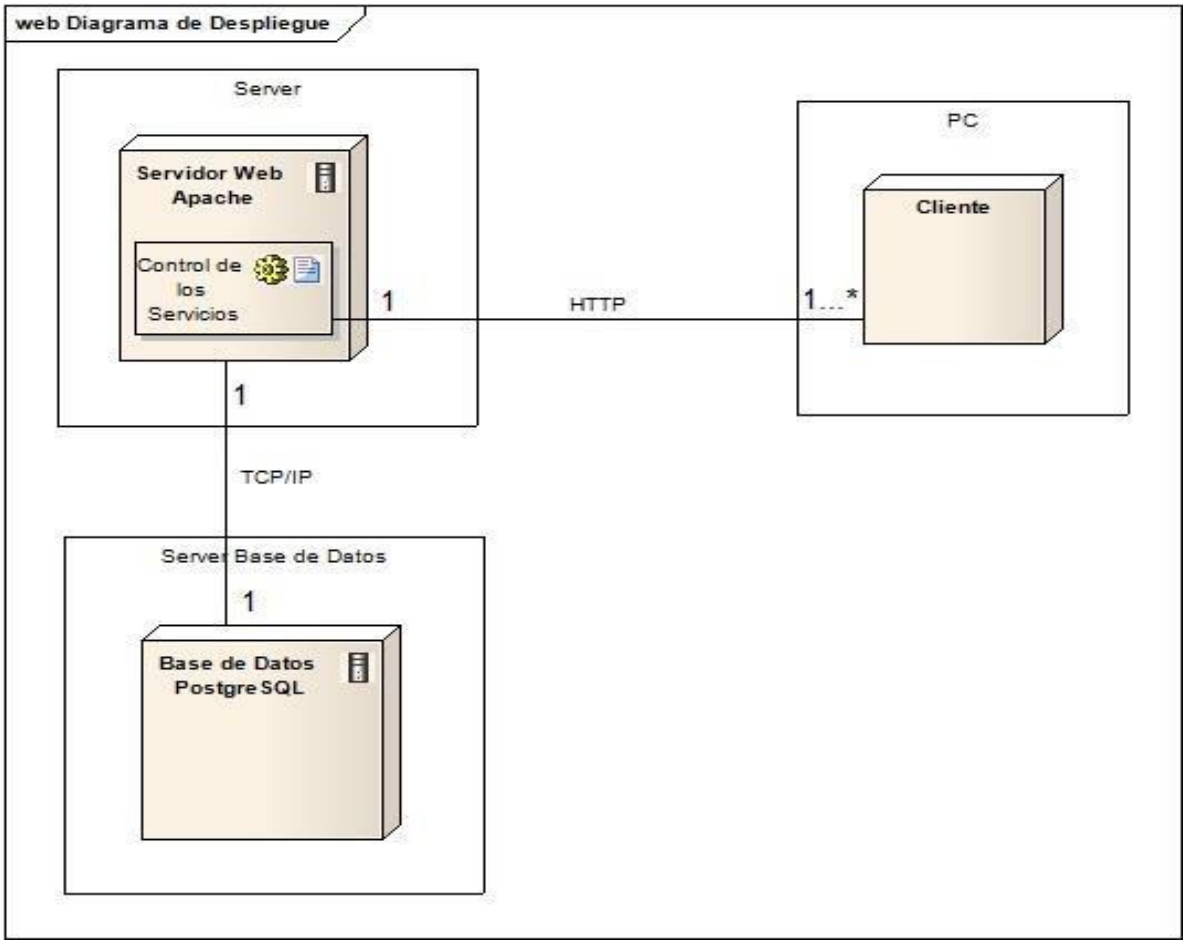


Figura 3. Diagrama de despliegue control de los servicios. Fuente: Elaboración propia

Una vez concluida la implementación del sistema propuesto se procedió a la realización de encuestas con el objetivo de evaluar la satisfacción de los usuarios respecto al sistema, así como la opinión de expertos en el tema.

Para la aplicación de este método se realizó una primera encuesta, con el objetivo de seleccionar los expertos. Teniendo en cuenta una serie de aspectos propuestos por el método para la selección de los expertos se escogieron 9 expertos de una población de 17 encuestados, de ellos cinco son trabajadores de las Unidades Empresariales Bases prestadoras de servicios y cuatro son ingenieros informáticos. Por lo tanto, el grupo experto está constituido por 9 personas (5 expertos internos y 4 externos).

Después de seleccionados los expertos, se sometió el sistema a evaluación a través de la encuesta a expertos. A partir del procesamiento estadístico de los aspectos anteriormente mencionados y tratados en la encuesta, se determinó, como resultado final de la evaluación del sistema es de Muy Adecuado, lo cual influye positivamente en la calidad del sistema.

4. CONCLUSIONES

1. El estudio realizado en la Empresa "Cmdt. René Ramos Latour" permitió identificar las deficiencias existentes en el proceso de gestión de la información de los servicios, lo cual corroboró la necesidad de informatizar este proceso.

2. Después de realizar una búsqueda en instituciones homólogas se determinó la no existencia de un sistema informático que favorezca la gestión de la información de los servicios, por tanto, el sistema propuesto constituye una respuesta eficaz al problema que se aborda.

3. De acuerdo a la metodología de desarrollo de software y a la adecuada selección de las tecnologías se contemplaron los requerimientos y necesidades para la gestión de la información de los servicios.

4. Con la valoración del sistema en las dimensiones administrativa, socio-humanista, ambiental y tecnológica, quedó demostrado que el producto informático es sostenible y perdurable en el tiempo.

5. Con el sistema desarrollado y mediante la encuesta aplicada se da cumplimiento al objetivo trazado, pues se pudo comprobar la aceptación del mismo. Los expertos

consideraron la mayoría de los aspectos evaluados como “Muy adecuado”, lo cual constituye un importante argumento a favor de la calidad de la aplicación.

RECOMENDACIONES

Tomando como base la investigación realizada y la experiencia acumulada durante la realización de este trabajo, se proponen las siguientes recomendaciones:

- Realizar una capacitación del funcionamiento del sistema a los usuarios finales.
- Continuar con el desarrollo de este sistema incorporándole nuevas funcionalidades tales como la vinculación con el sistema de contratación y con el sistema de facturación.

5. BIBLIOGRAFIA

1. Álvarez, M.A. et al., Programación en PHP Qué es PHP.

2. Caballero, T.S.U.L., 2006. Instalación y configuración básica de herramientas necesarias para desarrollar en Debian GNU / Linux con Apache + PHP + PostgreSQL + phpPgAdmin + ADOdb + Smarty.

3. Cliente-servidor, C., 1980. Capítulo 5. Cliente-Servidor. 5.1. , pp.1–9.

4. Dorante González, V.H. & Magariños Lamas, F., 2001. Curso de Base de Datos y PostgreSQL.

5. Ginest, M.G., Bases de datos en PostgreSQL.

6. Girardi, T., 2009. IDE de Programación. , pp.1–15.

7. Manuel, J., Jos, G. & Gonz, L., 2011. Introducción a Netbeans ¿Qué es Netbeans ?

8. Mendoza Sánchez, M.A., 2004. Metodologías de desarrollo de software - 2006.

9. Peralta, M., 2004. Estimación del esfuerzo basada en casos de uso. , 6.

10. Puing, D., 2006. Antecedentes del servicio y la calidad.

11. Rebeca, C., San, P. De & Oliva, M., 1999. Metodología ICONIX. , pp.4–10.

12. Rosenberg, D. & Stephens, M., 2007. Use Case Driven Object Modeling with UML Theory and Practice,

13. Zuluaga, C.A., 2008. Enterprise Architect y UML Basic.

INSTRUMENTACIÓN DE LA CURRICULA DE LA LICENCIATURA EN DERECHO INTERNACIONAL, EN LA MODALIDAD EDUCATIVA DE ENSEÑANZA A DISTANCIA.

Dra. Eva Martha Chaparro Salinas (bebachaparro@yahoo.com.mx)

Dr. Julio Alvarez Botello (julioalvarezbotello@yahoo.com)

Lic. Edel Cruz García (edellcruz@gmail.com)

RESUMEN

Este artículo describe el diseño e instrumentación de la licenciatura en Derecho Internacional en la modalidad virtual, utilizando una plataforma web en el entorno de México y mostrando desde el diagnóstico y el diseño de la licenciatura como una oferta educativa pertinente y que de solución a la necesidad de formación en Derecho Internacional, así como el proceso de instrumentación del programa en la modalidad a distancia, así como la implementación de las tecnologías de información para el desarrollo de este programa.

PALABRAS CLAVE

Educación virtual, Programa educativo, TIC, Derecho Internacional, Modalidad a distancia

ABSTRACT

This article describes the design and implementation of a degree in International Law in virtual mode, using a web platform in Mexico and showing environment from diagnosis and design of relevant educational degree as a settlement offer and the need to training in International Law issues as well as the process of implementation of the program in distance

learning as well as the implementation of information technologies for the development of this program.

KEY WORDS

Virtual education, educational program, ICT, International Law, distance learning

INTRODUCCIÓN

El programa de la Licenciatura en Derecho Internacional modalidad educativa no escolarizada con sistema de enseñanza a distancia (LDID) basada en la modalidad presencial, es el resultado de los esfuerzos de la Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli (UAPCI) y con el apoyo de la Dirección de Educación Continua y a Distancia (DECyD), de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), 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…», y así diversificar la oferta de estudios en modalidades educativas no presenciales.

La integración del programa educativo de la Licenciatura en Derecho Internacional Modalidad educativa no escolarizada con sistema de enseñanza a distancia (LDID) es la oportunidad de sumar esfuerzos, compartir recursos y vincular experiencias innovadoras de estas instancias académicas y administrativas para ampliar las oportunidades de formación de sectores sociales que no pueden acceder a estudios por las condiciones de tiempo y espacio que requiere la modalidad presencial.

El programa está considerado como resultado de la línea de acción en donde la Institución ha transitado de la educación escolarizada a la no escolarizada, en los planes de estudios que se ofrecen en la modalidad a distancia, con el fin de realizar el seguimiento y evaluación a partir del análisis de tres dimensiones: académica, tecnológica y administrativa. Esta evaluación da cuenta de las condiciones en las que se lleva a la práctica un plan de estudios, con el interés de identificar los procesos y recursos para asegurar la calidad y pertinencia de los planes de estudios ofrecidos en modalidades no presenciales en la Institución. La atención a sectores

sociales y económicos del Estado de México, a través de estudios en esta modalidad, además de realizarse en ambientes de aprendizaje apoyados en las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

El presente documento toma como base el currículum de la Licenciatura en Derecho Internacional en su modalidad presencial, aprobada por el H. Consejo Universitario el 27 de mayo de 2010, además de incorporar elementos metodológicos y la aplicación de las TIC esenciales para su instrumentación en la modalidad a distancia, con sustento pedagógico, didáctico y tecnológico en la capacitación y formación de los docentes a través de los diplomados "El rol del asesor y tutor en escenarios virtuales" y el diseño y desarrollo de las Guías de Estudio Independiente (GEI) en el "Diseño de materiales en escenarios virtuales" impartidos por la DECyD.

METODOLOGÍA

Modelo educativo de la modalidad educativa no escolarizada con sistema de enseñanza a distancia

Análisis de asignaturas

El programa de Derecho Internacional modalidad educativa no escolarizada con sistema de enseñanza a distancia se ofertará de manera semestral; la Coordinación de la UAPCI solicitará a las autoridades correspondientes la apertura de periodos intersemestrales para optimizar los tiempos de aprovechamiento académicos, de tal manera que todas las UA que contempla el programa de estudios serán en la modalidad educativa no escolarizada con sistema de enseñanza a distancia.

A continuación se presenta en orden alfabético la descripción de cada una de las unidades de aprendizaje. Cada unidad de aprendizaje se compone por la siguiente carga horaria:

HT= Horas Teóricas

HP= Horas Prácticas

TH= Total de Horas

UNIDAD DE APRENDIZAJE	HT	HP	TH
ADMINISTRACION DE EMPRESAS	4	0	4
ARBITRAJE INTERNACIONAL	4	0	4
ARGUMENTACION JURIDICA	2	2	4
AUTORREGULACION Y UNIFICACION DEL DERECHO DE LOS NEGOCIOS TRASNACIONALES	2	2	4
CHINO MANDARIN 1	2	2	4
CHINO MANDARIN 2	2	2	4
CHINO MANDARIN 3	2	2	4
CHINO MANDARIN 4	2	2	4
COMERCIO INTERNACIONAL	4	0	4
COMPETENCIA JUDICIAL INTERNACIONAL	4	0	4
DEFENSA LEGAL EN CONFLICTOS INTERNACIONALES	2	2	4
DEONTOLOGIA JURIDICA	2	0	2
DERECHO ADMINISTRATIVO	4	0	4
DERECHO ADUANERO Y DEL COMERCIO EXTERIOR	4	0	4
DERECHO AMBIENTAL INTERNACIONAL	4	0	4
DERECHO CIVIL INTERNACIONAL I	4	0	4
DERECHO CIVIL INTERNACIONAL II	4	0	4
DERECHO CIVIL INTERNACIONAL III	4	0	4
DERECHO CONSTITUCIONAL COMPARADO	2	2	4
DERECHO DE LA CONTRATACION INTERNACIONAL	4	0	4
DERECHO DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL	2	2	4
DERECHO ECONOMICO	4	0	4
DERECHO FINANCIERO	4	0	4
DERECHO INTERNACIONAL DE LA EMPRESA	4	0	4
DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	2	2	4
DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO	4	0	4
DERECHO INTERNACIONAL PUBLICO	4	0	4
DERECHO LABORAL	2	2	4
DERECHO MERCANTIL INTERNACIONAL I	4	0	4
DERECHO MERCANTIL INTERNACIONAL II	4	0	4
DERECHO PENAL INTERNACIONAL	2	2	4
DERECHO PROCESAL DEL TRABAJO	2	2	4

DERECHO PROCESAL INTERNACIONAL	4	0	4
DERECHO ROMANO	4	0	4
DERECHO TRIBUTARIO INTERNACIONAL	2	2	4
EPISTEMOLOGIA JURIDICA	4	0	4
FILOSOFIA DEL DERECHO	4	0	4
GLOBALIZACION Y DERECHO	2	2	4
INGLES C1	2	2	4
INGLES C2	2	2	4
INGLES D1	2	2	4
INGLES D2	2	2	4
INGLES E1	2	2	4
INGLES E2	2	2	4
INTRODUCCION AL ESTUDIO DEL DERECHO	4	0	4
JURISPRUDENCIA	2	2	4
JUSTICIA CONSTITUCIONAL	2	2	4
LIDERAZGO	2	2	4
LOGICA JURIDICA	4	0	4
MACROECONOMIA	2	2	4
MARCO LEGAL DE LA INVERSION EXTRANJERA	2	2	4
MEDIOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCION DE CONTROVERSIAS	2	2	4
METODOLOGIA DEL DERECHO	4	0	4
ORDEN JURIDICO INTERNACIONAL 1	2	2	4
ORDEN JURIDICO INTERNACIONAL 2	2	2	4
ORGANISMOS ECONOMICOS INTERNACIONALES	2	2	4
PRACTICA PROFESIONAL*	-	-	-
PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES	2	2	4
PROCESO DE APLICACION DE LAS NORMAS DE DERECHO INTERNACIONAL	1	3	4
PROTECCION INTERNACIONAL DE LOS CONSUMIDORES	2	2	4
REDACCION E INTERPRETACION DE CONTRATOS Y ESTATUTOS CORPORATIVOS	1	3	4

REGIMEN JURIDICO DE LAS COMUNICACIONES COMERCIALES TRANSFRONTERIZAS	4	0	4
REGLAMENTACION EN TRANSFERENCIA TECNOLOGICA	2	2	4
SISTEMA POLITICO MEXICANO Y POLITICA EXTERIOR	2	2	4
SOLUCION DE CONTROVERSIAS EN MATERIA INTERNACIONAL	1	3	4
TECNICAS Y METODOS DE INVESTIGACION JURIDICA COMPARADA	2	2	4
TEORIA DEL ESTADO	4	0	4

RESULTADOS

Características del currículo profesional.

Nombre de la carrera	**Licenciatura en Derecho Internacional**
Título que otorga	Licenciado/a en Derecho Internacional
Espacio académico donde se imparte	Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli
Área del conocimiento a la que se inscribe	Ciencias Sociales y Administrativas
Tipo de programa educativo al que corresponde	Práctico
Duración total de la carrera	10 periodos (5 años)
Valor en créditos del plan de estudios	403 (367 obligatorios y 36 optativos)
Calendario escolar y periodos para administrar las unidades de aprendizaje	Calendario escolar anual, con dos periodos regulares
Modalidad educativa en la que se impartirá	No escolarizada (con sistema de enseñanza a distancia)

Perfil de ingreso para los aspirantes de la modalidad

La Licenciatura en Derecho Internacional está dirigida a jóvenes interesados en una formación multidisciplinaria; en la que contribuyen áreas de conocimiento de las Ciencias sociales, Ciencias Económicas y Administrativas y Educación y humanidades.

Se recomienda que el aspirante cuente con un buen manejo del lenguaje verbal y escrito, que tengan facilidad para el análisis e interpretación de problemas, con la capacidad suficiente para la toma de decisiones.

La formación de profesionales capaces de profundizar en los diversos medios y factores asociados con el Derecho Internacional, hace necesario tener en cuenta a un egresado del bachillerato capaz de incursionar en la comprensión y empleo de conocimientos y herramientas de disciplinas políticas, económicas y culturales, entre otras, y cuya visión contemple la diversidad sociocultural y las relaciones internacionales, principalmente en la representación del interés comercial de empresas de carácter nacional e internacional.

Enseguida se presentan los conocimientos, habilidades y actitudes que se consideran deseables, en el aspirante a ingresar a los estudios profesionales en el campo el Derecho Internacional

Conocimientos

La Licenciatura en Derecho Internacional está dirigida a jóvenes interesados en una formación disciplinaría, que cuente con conocimientos básicos de Derecho, Estadística, Historia, Sociología e Inglés.

Habilidades

Buen manejo de relaciones humanas, ya que intervendrá en diferentes ámbitos de actuación profesional, como consultor, defensor, analista, en materia de política internacional.

Deberá contar con la habilidad para comprender y sintetizar; juzgar con base en el razonamiento; discutir e investigar acerca de los problemas sociales, con base en una actitud humanística; discernir, interpretar y aplicar normas nacionales e internacionales.

Capacidad de un pensamiento abstracto y sintético, para resolver problemas y proponer soluciones alternativas, manejar adecuadamente el lenguaje castellano.

Actitudes

Iniciativa, liderazgo, adaptabilidad, disposición, responsabilidad.

Valores

Vocación de servicio a la sociedad y estar comprometido con los principios éticos de la profesión, como: Honestidad, respeto, responsabilidad, compromiso.

Intereses

Conocer la aplicación de las leyes, reglamentos y decretos particulares que ayuden al estudio, comprensión y asimilación del Derecho Internacional.

Aptitudes deseables

Capacidad para relacionarse y para trabajar en equipo, y asumir un alto sentido de reflexión y persuasión.

Adicionalmente los Lineamientos de Educación Profesional a Distancia de la Universidad Autónoma del Estado de México, Capítulo II "Del ingreso, promoción y permanencia en los estudios" en lo referente al artículo 9, se señalan los requisitos que deben cumplir los interesados en preinscribirse a los estudios a distancia.

En correspondencia con ello, se agrega como requisito de ingreso a los estudios en la modalidad educativa no escolarizada con sistema de distancia de la Licenciatura en Derecho Internacional, aquellos interesados cuya edad es igual o mayor a 20 años.

Administración del plan de estudios

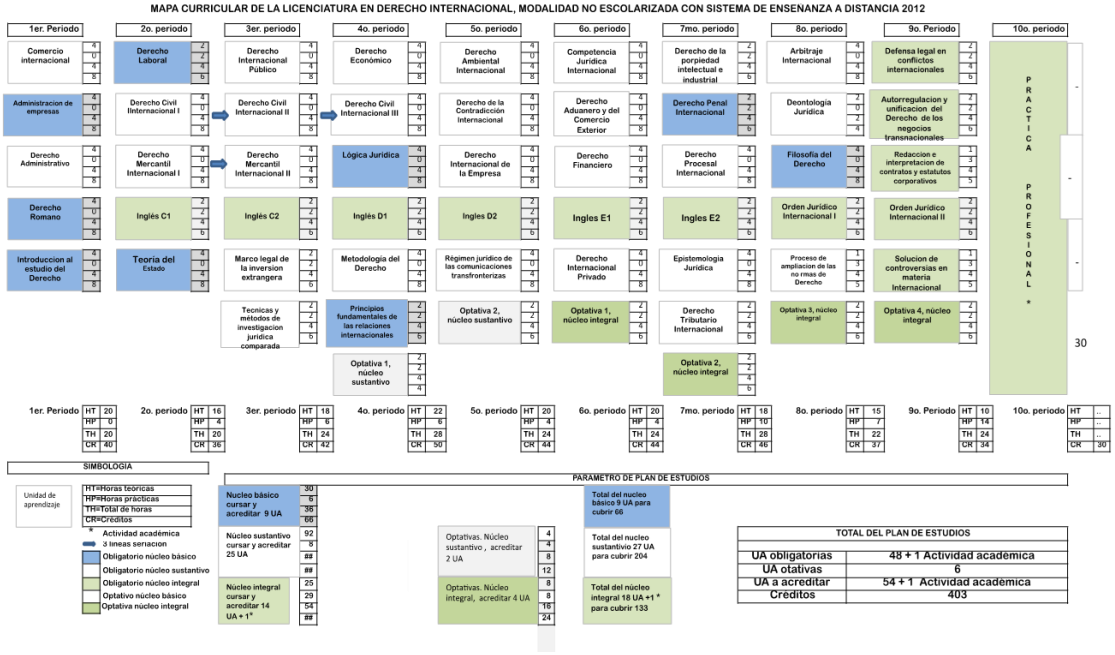
La administración de la trayectoria escolar del alumno se concreta en la oferta de unidades de aprendizaje para periodos que se oferten, desde los siguientes criterios:

- El alumno deberá cubrir un total de 403 créditos para concluir sus estudios de Licenciatura en Derecho Internacional, modalidad educativa no escolarizada con sistema de enseñanza a distancia, de los cuales 367 son obligatorios y 36 optativos.
- Por núcleo se deben cubrir 66 créditos en el Básico, 204 en el Sustantivo, y 133 en el Integral.
- Atención a la seriación entre unidades de aprendizaje (UA).

Generales

- El alumno podrá cursar un mínimo de 20 créditos y un máximo de 50 créditos por periodo escolar regular.

- Para concluir los estudios de la Licenciatura en Derecho Internacional en la modalidad educativa no escolarizada con sistema de enseñanza a distancia, el alumno debe de aprobar 48 UA obligatorias y 6 UA optativas, además de realizar y acreditar 1 actividad académica (práctica profesional) obligatoria, para cubrir 403 créditos como se establece en el presente plan de estudios.
- El mapa curricular, se realizó con base en una trayectoria ideal, por lo cual podrá adaptarse a los recursos y la matrícula de cada programa educativo o bien a la matrícula del Espacio Académico.



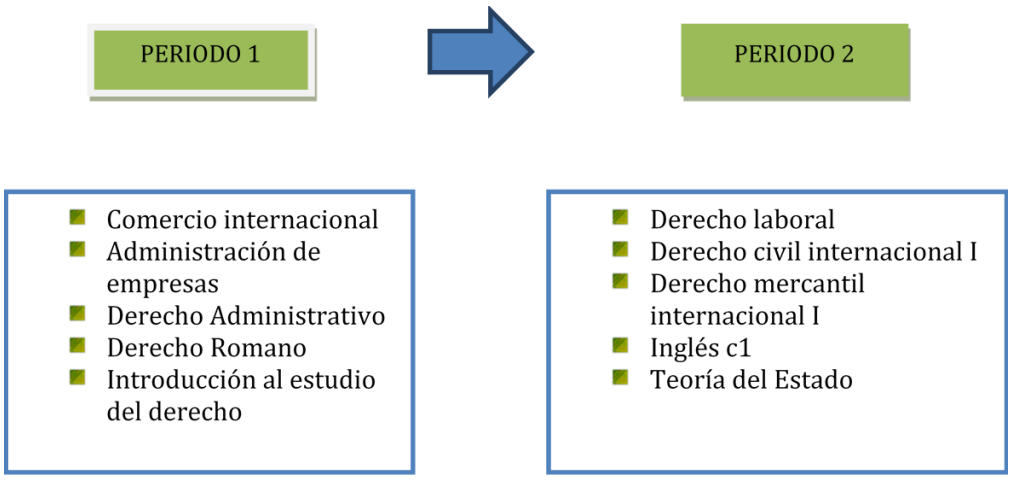
Fuente: UAEM. Proyecto curricular Licenciatura en Derecho Internacional, modalidad no escolarizada. Junio 2012.

Aplicabilidad del Programa Educativo

La Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli (UAPCI) está en óptimas condiciones para aperturar esta Licenciatura en Derecho Internacional en la modalidad educativa no escolarizada con sistema de enseñanza a distancia, con alcance Local, Nacional e Internacional, porque dispone de los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para su instrumentación.

Tutores y asesores a distancia

Durante el periodo curricular cada Unidad de Aprendizaje será atendida por un Asesor, y cada grupo será apoyado en su aprendizaje por parte del tutor a distancia, a continuación se presentan las unidades de aprendizaje que se ofertarán en el primer año de instrumentación del proyecto curricular:



La licenciatura cuenta con doce asesores y un tutor para la modalidad educativa no escolarizada con sistema de enseñanza a distancia. Lo cual permite garantizar la atención académica y psicopedagógica de los dos primeros periodos. Lo anterior es posible ya que dichos asesores y tutores han concluido con el diplomado “El rol del asesor y tutor en escenarios virtuales”.

Perfil y Funciones del Coordinador, Asesor y Tutor a distancia

Las funciones del Asesor y Tutor a Distancia, en el artículo 3 correspondientes al Capítulo Primero “De las disposiciones generales”, de los Lineamientos de Educación Profesional a Distancia de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Perfil y Funciones del Coordinador

Promover la generación de proyectos y/o propuestas de innovación educativa con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC en la modalidad educativa no escolarizada con sistema de enseñanza a distancia en el ingreso, permanencia y egreso.

Dirigir los procesos de gestión administrativa, académica y tecnológica para la proyección y desarrollo de los programas que se ofertan a través de las modalidades educativas no escolarizadas con sistema de enseñanza a distancia.

Asesor

La tarea del asesor es la de convertirse en un constructor y mediador: guía, orientador es quien diseña experiencias de aprendizaje atractivas y relevantes, además de que contribuirá a estimular, motivar, aportar criterios y ayuda pedagógica, así como a diagnosticar dificultades individuales y grupales que estén impidiendo el avance, sin olvidar que a su vez el tutor le ayudará en esta labor, con el fin de reconocer en sus alumnos los diferentes estilos de aprendizaje y evaluar resultados. Por tanto, el asesor debe buscar recursos metodológicos, medios didácticos, formas creativas para promover la apropiación de saberes y desarrollo de habilidades que faciliten las relaciones humanas a través del uso de medios, de la interacción e interactividad, así como descubrir y clarificar valores.

Cabe mencionar la importancia de plantear en este marco psicopedagógico para qué se enseña y aprende que encuentran su espacio de desarrollo en instituciones educativas a través de planes y programas de estudio de los niveles medio superior y superior, así como en los programas educativos para el caso de educación continua; todos ellos diseñados, adecuados y aprobados metodológicamente para la modalidad educativa no escolarizada con sistema de enseñanza a distancia.

Tutor a Distancia

El tutor a distancia es la persona que apoya al alumno en su autoaprendizaje, indicándole las técnicas más útiles de estudio. Colabora en la solución de dudas que podrían obstaculizar el rendimiento del alumno, proporcionándole datos de tipo académico- administrativo, que puedan facilitarle la eficaz adaptación al sistema. Paralelamente, elabora material impreso y audiovisual, así como distintos tipos de asesoramiento que favorezcan el desarrollo de estructuras cognoscitivas que propicien el aprendizaje en forma independiente.

Evaluación del aprendizaje

La evaluación se realiza en diferentes momentos en la modalidad educativa no escolarizada con sistema de enseñanza a distancia:

De acuerdo a los Lineamientos de Educación Continua y a Distancia de la UAEM, capítulo III, «De la Evaluación del aprendizaje», en el artículo 20 al 30, se destaca:

La evaluación continua tendrá un valor máximo del 60 % y la evaluación integradora un valor máximo del 40 %.

La calificación ordinaria se será reflejada en una escala de 0.0 a 10.0 puntos, siendo la calificación mínima aprobatorio de 6.0 puntos y dado que en la modalidad educativa no escolarizada con sistema de enseñanza a distancia se realiza la evaluación de manera continua. Se realiza la evaluación mediante un proceso sistemático y continuo que permite obtener información de carácter cuantitativo y cualitativo a fin de orientar sobre el proceso de enseñanza – aprendizaje.

El sistema de evaluación de las unidades de aprendizaje se establecerá en el plan y programa de estudios aprobados y adecuados a la modalidad educativa no escolarizada con sistema de enseñanza a distancia, los cuales se sujetarán a los propósitos, fechas de entrega, formas de evaluación y ponderaciones de las actividades de aprendizaje de manera continua, autoevaluación y coevaluación; los cuales que integren el portafolio de evidencias y sumados dan como resultado la evaluación ordinaria.

La evaluación del aprendizaje en la modalidad educativa no escolarizada con sistema de enseñanza a distancia considerará lo siguiente:

- Valorar su participación y aprovechamiento en la realización de las actividades académicas que conforman el proceso de aprendizaje.
- Realizarse de manera inicial, continua y al término de la unidad de aprendizaje y, en su caso, al finalizar un plan de estudios.
- Traducirse en valoraciones cualitativas y cuantitativas determinadas para la acreditación de la unidad de aprendizaje.
- La evaluación del aprendizaje se establecerá en el plan de estudios, programas de unidades de aprendizaje y guías de estudio independiente conforme a la evaluación continua.

La evaluación continua tiene por objeto valorar los niveles de desempeño del alumno evidenciados en determinados periodos del curso, con base en los contenidos de aprendizaje y actividades fijadas en el programa de estudios y guía de estudio independiente; los resultados se expresarán numéricamente.

Las actividades de aprendizaje y trabajos que realicen los alumnos deberán ser enviados en tiempo y forma al Portal SEDUCA, para que el asesor les asigne el valor o calificación correspondiente.

En caso de que se detecte que alguna actividad o trabajo ha sido duplicado, copiado o no se reconoce la autoría correspondiente, será nulificado y, por lo tanto, no tendrá valor alguno para efectos de calificación de la asignatura, unidad de aprendizaje o módulo de que se trate.

Las evaluaciones de cada unidad de aprendizaje se aplicarán conforme al calendario establecido para el periodo escolar respectivo, el cual se dará a conocer, a través de SEDUCA, a fin de que los alumnos se den por enterados, el ámbito académico universitario no será responsable en caso de que el alumno no presente alguna evaluación y se trate de justificar por el desconocimiento de la fecha correspondiente.

Evaluación profesional

Tendrá como finalidad valorar el conjunto de conocimientos habilidades y actitudes adquiridas por el sustentante y comprobar su capacidad para obtener el título correspondiente. Para llevar a cabo esta evaluación el alumno podrá elegir entre las siguientes opciones de evaluación profesional:

I. Tesis

II. Memoria

III. Tesina

IV. Artículo especializado en revista arbitrada

V. Aprovechamiento académico

VI. Ensayo

VII. Examen General de Egreso de Licenciatura estará sujeto para aquellos que se pueden presentarse personalmente en el espacio Académico sede.

De acuerdo con los Lineamientos de Educación Continua y a Distancia de la UAEM, capítulo V, «De la evaluación profesional», en el artículo 39 se resalta:

El Coordinador de Estudios de Licenciatura del ámbito académico universitario correspondiente, deberá enviar a los egresados la información relativa a los requisitos y procedimiento para la elaboración del trabajo escrito de tesis, así como para la sustentación

del mismo, la cual será a distancia o en forma presencial, señalando las formas de veredicto que podrá emitir el jurado y las disposiciones complementarias de las mismas.

Documentos de programación pedagógica

Los documentos que dan soporte a las Guías de Estudio Independientes, reúnen las herramientas pedagógicas necesarias para que el estudiante se desarrolle de manera óptima.

El Programa de Estudios

Los programas de estudio aprobados en el proyecto educativo de julio de 2010, fueron la base para que se desarrollaran los contenidos de las Guías de Estudio Independiente (GEI), para su verificación puede consultar la siguiente liga Proyecto Curricular LDI 2010 a partir de la página 177, donde inician los Programas de Estudio de los dos primeros periodos.

A continuación se presentan los índices temáticos de las GEI de los dos primeros periodos, cuya consulta más específica, es necesario contar con usuario y contraseña para uso del Portal de Servicios Educativos (SEDUCA).

Periodo 1

Comercio Internacional

Administración de Empresas

Introducción al Estudio del Derecho

La Guía pedagógica

Esta guía fue realizada en base al “Procedimiento de Elaboración de la Guía de Estudio Independiente (GEI), con apego a los procesos certificados ”Desarrollo de materiales educativos en línea" y "Creación de comunidades en el portal SEDUCA" www.seduca2.uaemex.mx que pertenecen a la Dirección de Programas Educativos a Distancia de la DECyD de la UAEM.

A. Estructura General de la Guía de Estudio Independiente (GEI).

El diseño de materiales educativos para la modalidad educativa no escolarizada con sistema de enseñanza a distancia, que identificaremos en los programas de estudio en la UAEM como GEI desde un enfoque centrado en el aprendizaje, debe considerar inicialmente que:

a) La estructura y los componentes de un material educativo (introducciones, propósitos, actividades, recursos gráficos, cuadros, herramientas de comunicación, etc.) cumplen funciones específicas y pueden impulsar o inhibir su actividad cognitiva y expresiva.

b) El material educativo es el principal soporte para el estudiante, por ello es fundamental su claridad, su elocuencia y que aporte los elementos suficientes para el estudio, sin saturar ni dejar cosas en el sobrentendido.

c) El estudiante a distancia es un interlocutor, por lo que el material educativo ha de propiciar la motivación y el diálogo didáctico.

Las GEI deberán basarse en los contenidos de los programas de estudio respectivo y para asegurar su pertinencia como material didáctico educativo se deberá desarrollar la siguiente estructura:

Elementos introductorios.

La información general del curso: Esta sección está constituida por los datos generales del curso; tales como la ubicación curricular, la introducción, objetivos generales, fundamentación, a quien va dirigido, contenido, temario, dinámica de trabajo, sistema de evaluación, plan del curso, practicas y actividades, bibliografía y glosario. La correcta integración y aclaración de toda esta información es de gran importancia, para el desarrollo del curso ya que de ella dependerá la adecuada ubicación del estudiante.

Bienvenida	Palabras que inviten al alumno a participar en un proceso de aprendizaje innovador y significativo a través de la guía de ***estudio independiente***
Introducción general	Ofrece un panorama conciso de las unidades de aprendizaje, estableciendo una vinculación del aprendizaje con la vida cotidiana.
Índice temático	Integra la estructura temática del programa de cada asignatura.
Propósito general	Establece los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes que se espera que el alumno adquiera a lo largo del proceso de aprendizaje.
Metodología	En ella se dará a conocer la forma de trabajo planteada para el desarrollo de conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes a través del diseño de actividades (previas, experiencias de aprendizaje, actividad integradora), autoevaluación y evaluación de la unidad de aprendizaje o asignatura, así como el tipo de asesorías que recibirá el estudiante (presenciales, en línea, etc.). Deberá informar al alumno de los recursos tecnológicos utilizados, para la interacción asesor-alumno, tales como foros de discusión, portafolio. Describe en forma clara y concisa las características esenciales de la modalidad, que comprende el estudio independiente, enfatizando la responsabilidad, la disciplina y la honestidad que esta demanda.

Elementos para el diseño de módulos.

Introducción	Ofrece un panorama específico de los temas que integran el módulo, estableciendo una vinculación del aprendizaje con la vida cotidiana.
Propósitos específicos	Establece los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes que se espera que el alumno adquiera en el proceso de aprendizaje considerado en cada módulo.
Actividades previas	Estas actividades se diseñan para identificar un conocimiento, una habilidad, una aptitud o actitud que se pretenda destacar al iniciar el módulo, con el fin de generar la autorreflexión y análisis.
Actividades de aprendizaje	Estas actividades deberán propiciar el aprendizaje significativo, basadas en conceptos, teorías, ejercicios, que establezcan una relación con el entorno real del alumno, es decir la contextualización con el fin de propiciar una relación activa con los contenidos, confiriendo sentido en la medida en que se aplican a situaciones reales.
Experiencia integradora de aprendizaje	En ésta se establece una relación con otras asignaturas, módulos o unidades de aprendizaje, propiciando la transversalidad disciplinaria.
Autoevaluaciones	Tienen el propósito de ayudar al estudiante a identificar sus fortalezas o debilidades durante el proceso de aprendizaje, con el fin de observar y verificar su aprendizaje. La autoevaluación tiene el propósito de contribuir en el desarrollo de habilidades de análisis.
Bibliografía	Comprende los libros, revistas y páginas electrónicas consultados por el asesor para el desarrollo de sus contenidos. Se utilizará como referencia el sistema APA.

Herramientas de apoyo para el proceso de aprendizaje.

Foros de discusión	Herramienta de apoyo para la comunicación asíncrona (diferente tiempo y lugar) a través de planteamientos específicos y preguntas detonadoras que promuevan y generen la reflexión de un tema específico. La moderación del asesor es fundamental para establecer un diálogo mediado entre asesor-estudiante(s), estudiante-estudiante, con el fin de promover la bidireccionalidad y la multidireccionalidad
Correo electrónico	Es medio de comunicación para llevar a cabo la asesoría a distancia, permitiendo al alumno expresar dudas que surjan a lo largo del proceso de aprendizaje.
Avisos	Permite el envío de mensajes de último momento, sobre cambios de fechas en la entrega de trabajos, recordatorio de importante que el asesor desee enfatizar a los alumnos.
Portafolio de evidencias	Es un recurso de apoyo para la evaluación que permite al asesor y alumno contar con un espacio para establecer una comunicación mediada por la tecnología, en el proceso de evaluación. En éste el alumno podrá enviar y almacenar las evidencias de aprendizaje que el asesor solicite y éste recibirá, retroalimentará y evaluará las actividades del alumno.

CONCLUSIONES

En cuanto a los materiales educativos en línea:

- Justificar los materiales en los objetivos de aprendizaje y los contenidos de la unidad de aprendizaje.
- Distinguir entre materiales básicos y complementarios.
- Formatos: tutoriales, práctica y ejercitación, simulación, hipertextos e hipermedios.
- Favorecer la interactividad y el autoaprendizaje.

- Homogeneizar su presentación, tipología y estructura.

Finalidad de la secuenciación de los contenidos de enseñanza.

La finalidad de la secuenciación es establecer una ordenación de los contenidos de enseñanza que asegure el enlace entre los objetivos educativos y las actividades de aprendizaje de los alumnos, de tal manera que la organización del trabajo formativo dé garantías suficientes para la consecución de las intenciones formativas propias del programa de formación, la comunidad educativa o de la institución.

Los criterios que se proponen para la secuenciación de los contenidos están basados en las aportaciones de la concepción constructivista del aprendizaje, las contribuciones psicopedagógicas y la propia práctica y experiencia del profesor:

 Selección. La selección y distribución de los contenidos es una operación estrechamente ligada a los elementos de la planificación tratados anteriormente: eje(s) organizador(es), tema y guión temático. Estos elementos nos orientarán en la selección de los contenidos más apropiados para su desarrollo.

 La articulación y estructuración adecuada de los contenidos alrededor de un eje temático facilita su organización lógica.

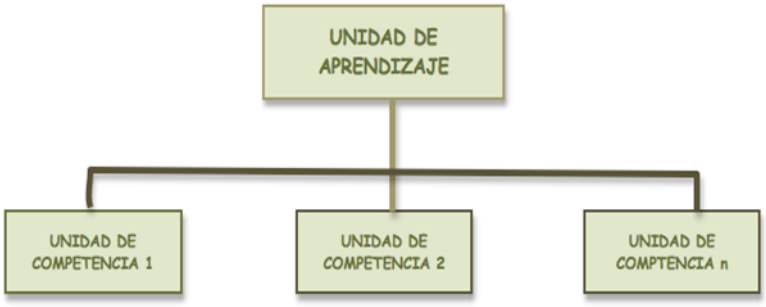
Se da por supuesto que los contenidos de enseñanza de un área determinada son interdependientes y que el orden en que son propuestos a los alumnos no es indiferente para el aprendizaje.

Las secuencias de aprendizaje tienen que ordenarse partiendo de los conceptos más generales y avanzando de forma progresiva hacia los conceptos más específicos, con el fin de lograr una diferenciación progresiva del conocimiento del estudiante, ¬es decir, la incorporación a su estructura cognoscitiva de nuevos elementos que enriquecen y diversifican los inclusores iniciales, así como una reconciliación integradora posterior, generadora de la coherencia del conjunto de conceptos de la estructura cognoscitiva.

Hay que insistir en que el proceso es complejo puesto que la secuencia de los contenidos no se corresponde necesariamente con la "secuencia lógica o natural de los contenidos" y que la secuenciabilidad podría tener como origen criterios distintos del análisis sobre cómo se forman los conceptos y las ideas (análisis de contenidos) y puede proceder del análisis de la tarea o de la teoría de la elaboración. Existen tres técnicas básicas de secuenciar los contenidos:

- Basada en el análisis de los contenidos,
- Basada en el análisis de la tarea y
- La teoría de la elaboración.

Estructura digital de la Unidad de Aprendizaje



La **Carpeta de la Unidad de Competencia** contiene: a) el archivo de la interfaz del curso y b) todos aquellos archivos relacionados con la parte 1 de los materiales o *Modulo Introductorio* del mismo.

La **interfaz de la unidad de aprendizaje** incluirá los siguientes elementos:

- Prontuario/Silabario
- Título de cada unidad de competencia
- Encuentro
- Valoración de la unidad de aprendizaje
- Blog y/o Foro
- Wiki (Aprendizaje colaborativo)
- E-mail

Las Carpetas de las unidades de competencia contienen: a) la interfaz de cada unidad de competencia y b) todos aquellos archivos (creados en la PC) relacionados con la parte 2 de los materiales o eventos esenciales del proceso enseñanza/aprendizaje de una unidad de competencia.

La **interfaz de la unidad de competencia** incluirá lo siguiente:

- Objetivos
- Presentación de información textual
- Presentación de información multimedia
- Actividades de comprensión, razonamiento y aplicación
- Ejercicios de práctica
- Tutorial o módulo didáctico
- Quiz
- Assessment electrónico

Componentes del módulo Introductorio de la GEI

- Bienvenida
- Ubicación curricular
- Introducción
- Objetivos
- Fundamentación
- A quien va dirigido
- Contenido
- Temario
- Dinámica
- Sistema de Evaluación
- Plan del Curso
- Prácticas y Actividades
- Bibliografía
- Reforzamiento del Curso
- Glosario

Componentes de los módulos o unidades de competencia

Presentación: introducción, objetivo general o principal, estructuración de los contenidos y materiales didácticos: objetos de aprendizaje (esquema, diagrama, cuadro, listado, etc.), elementos constitutivos de una GEI y estrategias de enseñanza-aprendizaje.

Desarrollo del contenido: A partir del modelo de organización didáctica de contenidos y actividades seleccionado, desarrollar cada una de las unidades de competencia, utilizando las siguientes posibilidades:

1. Aprendizaje interactivo e hipertexto: Entornos hipermediales: texto, imágenes, animaciones, audio y vídeo.

2. Interfaz del curso y de la lección: Diseño interfaz. Entorno intuitivo, atractivo, fácil navegación y localización de la información.

3. Objetos de aprendizaje: una colección de materiales digitales llamados recursos (fotografías, documentos, animaciones, simulaciones, etc.) integrada con un objetivo formativo de resultado medible y creado para dar soporte a un proceso de aprendizaje. Construidos bajo los estándares IMS-SCORM. Responden a los diferentes estilos de aprendizaje. *Ver Apéndice 2

Resumen: síntesis del contenido de las GEI y temas a tratar en el próximo módulo.

C. Digitalización de materiales (recursos) de las unidades de competencia del curso

Los materiales a digitalizar se enunciaron en la sección del Tiempo estimado de la fase de Planificación. Para el proceso de digitalización se utilizarán aquellas aplicaciones que sean familiares al profesor o fáciles de dominar.

Materiales educativos en línea	Aplicación
1. Eventos de la Unidad de Aprendizaje. Introducción ▪ Título del curso ▪ Información sobre el profesor ▪ Prontuario ▪ Programa e itinerario del curso - Actividades de cada semana - Asignaciones semanales - Fechas de las actividades, pruebas y exámenes ▪ Encuentros digitales	Microsoft Word
▪ Assessment electrónico del curso ▪ Preprueba y Postprueba	Microsoft FrontPage y/o en línea
2. Eventos de una unidad de competencia ▪ Objetivos y resultados esperados ▪ Presentar información (Teoría y conceptos) - Páginas del libro de texto - Lecturas, Anotaciones o Apuntes digitalizados del profesor - Lecturas de páginas web	Microsoft Word
- Presentación electrónica	Microsoft PowerPoint
▪ Actividades de: - Comprensión - Razonamiento - Aplicación	Microsoft Word QuizFaber/JClic/HotPotatoes
▪ Discusiones grupales	En línea(BLOGS, FOROS)
▪ Aprendizaje colaborativo	En línea (Wiki)
▪ Ejercicios de práctica electrónicos/ Quiz	QuizFaber/JClic/HotPotatoes…
▪ Tutorial o Módulo instruccional	Microsoft PowerPoint
▪ Exámenes en línea	En línea
▪ Assessment electrónico de la lección	Microsoft FrontPage y/o en línea

RECOMENDACIONES

Diseño de Multimedios

Los multimedios se trabajarán con la aplicación de PowerPoint y Hot Potatoes o Quiz Maker.

Diseño de Navegación

- Interfaz de la Unidad de Aprendizaje
- Interfaz de la unidad de competencia

Diseño de la interactividad

- Hipertexto
- Autocorrección del aprendizaje
- Assessment electrónico
- Encuentros con Fuentes primarias
- Blogs
- Wiki (aprendizaje colaborativo)
- Foro de discusión

Diseño de la comunicación

- E-mail
- Salón de clase

Diseño de la gestión de conocimientos del estudiante

Una buena gestión del conocimiento en la academia permite compartir el mismo entre estudiante-profesor y entre estudiantes. El profesor ha de promover que sus estudiantes también cambien del sistema de aprendizaje cerrado, basado en el papel, al sistema de aprendizaje abierto, de redes, basado en la automatización y digitalización. Se espera que este cambio genere menos estrés en el estudiante que en el profesor.

Tipos de creación de conocimientos en la academia

- Informes electrónicos o digitalizados
- Presentaciones electrónicas

- Discusiones, Pruebas, Assessment, Bitácoras (Blogs).

Medios de captura de conocimientos del estudiante

- E-mail. Es más simple y económico decir: “Envíen el informe por e-mail para la próxima semana”, que “Entreguen el informe escrito la próxima semana”.

- Cuestionarios, pruebas, bitácoras… electrónicas. Un ejemplo típico de este medio son las distintas técnicas de assessment electrónico.

- Web. ¿Por qué no promover que el estudiante publique sus trabajos en Web y de este modo poder compartirlos con sus compañeros?

Diseño del formato de digitalización

Independientemente del medio que se elija para la publicación del conocimiento del profesor y de los estudiantes, bien el CD o el disco de un servidor, se recomienda que el formato de los archivos de texto creados con Microsoft Word sea un formato solidario y global como .htm o .pdf; el formato de las imágenes debe ser .gif o .jpg, y el de las presentaciones (PowerPoint) .ppt. El formato .htm se hace obligatorio una vez hemos apostado por la interactividad y el hipermedia.

Diseño gráfico

El diseño gráfico se adaptará a las habilidades naturales de la facultad participante en el proyecto. Además se contará con los recursos gráficos de la institución.

D. Difusión de conocimientos. Publicación del curso

Medio de Difusión del conocimiento	Disponibilidad y Accesibilidad	Costo	Actualización y Revisión automática
Disco Compacto (CD)	Muy limitada	Sí	No
Disco Servidor	Sin límites	No	Sí

La guía de la evaluación del aprendizaje

La Incorporación de las evaluaciones en cada uno de los materiales didáctico en línea. Su objetivo es determinar de acuerdo al tipo de información, las consideraciones adecuadas para la toma de decisiones, los criterios, los instrumentos, los momentos evaluativos.

La evaluación es una actividad a través de la cual, y en función de unos criterios preestablecidos, podemos obtener informaciones adecuadas sobre el funcionamiento de un proceso o de una persona y, a partir de las mismas, emitir un juicio sobre el desarrollo de la situación y adoptar un conjunto de decisiones relativas al mismo.

Dentro de esta definición se halla implícita la importancia de la finalidad (el para qué) lo cual determina en buena parte el tipo de informaciones que se consideran adecuadas para la toma de decisiones, los criterios, los instrumentos, los momentos evaluativos, etc.

Funciones y tipos de evaluación

a. Evaluación diagnóstica. Se realiza con el fin de pronosticar. Tiene como función la de conocer y valorar los conocimientos previos de los alumnos. Constituye el punto de partida necesario para organizar la enseñanza.

b. Evaluación procesual o formativa. Trata de valorar el proceso que el alumno sigue en su aproximación a los aprendizajes. Permite conocer y valorar el trabajo de los alumnos y el grado en que se van logrando los objetivos previstos. Permite detectar dificultades, bloqueos, etc. y sus posibles causas.

La evaluación del proceso se desarrolla durante las acciones de enseñanza-aprendizaje con la finalidad de modificar y perfeccionar sobre la marcha todo aquello que no se ajuste al plan diseñado o se aleje de las metas previstas.

c. Evaluación de término o sumativa (integradora). Tiene lugar al finalizar un proceso de enseñanza-aprendizaje y su principal propósito es el de determinar el grado de dominio ejercido por el alumno en un determinado aspecto del curso, es decir, establecer un balance del aprendizaje que el alumno ha realizado.

Para la evaluación siempre hay que tomar en cuenta una serie de variables de cara a elegir los procedimientos más adecuados para realizar la evaluación.

- La propia disciplina o área y los distintos tipos de contenidos.
- La edad de los alumnos.
- Estilo de aprendizaje. (preferencias y características individuales con las que el alumno se enfrenta y responde a las tareas escolares).

 Estilo de enseñanza (El modo en que se evalúa al alumno debe estar en consonancia con la forma en que se le ha enseñado).

Los procedimientos para evaluar pueden ser muy variados pero es recomendable:

 Que sean variados.

 Que brinden información concreta.

 Que se utilicen códigos variados (verbales, icónicos, gráficos, numéricos, etc.)

 Que permitan evaluar la transferencia de los aprendizajes a contextos distintos en los que se adquirieron.

Entre los posibles instrumentos a utilizar están:

- La observación sistemática en situaciones naturales o en actividades diseñadas para este fin.
- Preguntas sobre la realización de un trabajo.
- Análisis del trabajo de los alumnos.
- Foros de discusión.
- Las actividades co-evaluadoras.
- La autoevaluación (ofrecen información sobre sí mismo a cada alumno)

La evaluación puede realizarse en múltiples momentos y con la ayuda de una variada gama de instrumentos. Los datos e informaciones que se van obteniendo pueden recogerse a través de las actividades expresamente diseñadas para este fin y con unos criterios específicos, o bien a partir de actividades ordinarias de aprendizaje.

Un instrumento de mucho apoyo para la labor de evaluación es el diario del profesor en donde se recuperan los procesos más significativos de la dinámica educativa en la que está inmerso.

Objetos de aprendizaje y recursos didácticos.

Unidades curriculares soportadas digitalmente que pueden integrarse en distintos contextos curriculares apoyando programas formativos con distintos objetivos y destinatarios.

Estandarización de los objetos de aprendizaje:

1. Reusabilidad. Que los materiales curriculares y en particular los objetos de aprendizaje puedan ser reutilizados con diferentes herramientas, en distintas plataformas y en distintos contextos tecnológicos y curriculares. Y en qué grado se puede hacer.

La filosofía de compartir recursos va más allá de los cursos en línea. Así los objetos de aprendizaje reutilizables son recursos digitales que pueden integrarse en distintos contextos curriculares apoyando programas formativos con distintos objetivos, destinatarios, etc. y que pueden reutilizarse indistintamente sin adaptación. "la mínima estructura independiente que contiene un objetivo, una actividad de aprendizaje y un mecanismo de evaluación" L'Allier (1997), "cualquier recurso digital que se puede utilizar como apoyo para el aprendizaje". Wiley (2002).

2. Accesibilidad. Que las herramientas y productos que sigan estos estándares permitan un seguimiento del comportamiento y del historial de aprendizaje y académico de los alumnos.

3. Interoperabilidad. Que se pueda intercambiar información a través de todas las plataformas (LMS.) que adopten los estándares.

4. Durabilidad: Que los productos tecnológicos desarrollados con el estándar eviten la obsolescencia de los materiales.

Características de objetos de aprendizaje

- Reutilizables: pueden ensamblarse de diversas formas para formar diferentes cursos.
- Interoperables: interoperar entre ellos independiente de su creador o del LMS.
- Duraderos: soportar la evolución de las tecnologías de presentación y difusión.
- Accesibles: estar disponibles en cualquier momento, lugar y red.

Componentes de un objeto de aprendizaje

- Objetivo: conocimiento, comprensión, aplicación, análisis, síntesis y evaluación.
- Teoría (contenidos): hipertexto/hipermedia compuesto por texto, gráficos, imágenes, sonido, video, etc. Texto fraccionado en párrafos cortos (nodos o “unidades de conocimiento”). Utilización de índices, esquemas, tablas, títulos y subtítulos.
- Actividades (práctica): autoevaluaciones y actividades secuenciadas. Autoevaluaciones: Puede estar conformada entre 5 y 10 preguntas cortas con corrección

automática (elección múltiple, V o F, asociación, respuesta de texto corto y respuesta corta y cerrada). Actividades secuenciadas: complejidad estructural, dividida en etapas, abarca más de un objetivo, trabajo grupal y colaborativo (investigación, estudio de caso, proyectos, juegos de rol, simulaciones, debates, etc.).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, J.F. (2006). ―Transporte marítimo, eje de la globalización‖, en revista: La Tribuna del GREL, No. 56. Diciembre de 2006. (Grupo de Recerca en Logística Empresarial).
- Amago, F. (2000). Logística y marketing geográfico. Ed. Instituto de Logística Iberoamericano (ILI), Margen Design Editors. España.
- Anaya, T. J. (2007) Logística Integral. La gestión operativa de la empresa. Tercera Edición. ESIC Editorial. España.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) (2000). La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo. México: ANUIES
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) (2008) Consolidación y avance de la educación superior en México. Elementos de diagnóstico y propuestas. México: ANUIES
- Ballou, R. (2004). Logística. Administración de la cadena de suministro. 5a. Edición. Prentice Hall.
- Blanchard, B. S. (1995). Ingeniería logística. Ed. Isdefe. Serie De monografías de Ingeniería de sistemas. Madrid, España.
- Borja, J. y M. Castells (1997). Local y Global. La gestión de las ciudades en la era de la información. Taurus, Madrid.
- Brien, Robert (1990) Instrucción y formación cognitiva. Canadá, Universidad de Quebéc Catelli, R. (2009). ―Apoyo logístico en las empresas‖, en revista: Aula logística del ICIL
- (Instituto Catalán de Logística). Febrero de 2009.

• Catelli, R. (2009b). ―Logística y logísticamente competitivo‖, en revista: Aula logística del ICIL (Instituto Catalán de Logística). Junio – julio de 2009.

• Córdoba, J. (2001). ―Geografía y cartografía: reflexiones sobre el status científico de una simbiosis necesaria‖ en ―Geografía para el tercer milenio‖. Instituto de Geografía. UNAM. México. pp 37-50.

• Christopher, Martín (2002) (Compilador). Logística: Aspectos estratégicos. Limusa, Noriega Editores.

• Diario Oficial de la Federación DOF (27/07/1993), Ley de Comercio Exterior.

• Diario Oficial de la Federación DOF (21/12/2006), Reforma a la Ley de Comercio Exterior

ESTUDIO DE USABILIDAD DE PORTALES WEB EDUCATIVOS, CASO DE ESTUDIO PORTAL DEL CU TENANCINGO, 2015.

Estado: Trabajo en proceso.

Autores.

Lic. Edel Cruz García
(edellcruz@gmail.com)

Dra. Eva Martha Chaparro Salinas
(bebachaparro@yahoo.com.mx)

Dr. Julio Álvarez Botello
(julioalvarezbotello@yahoo.com)

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO.

Resumen.

Actualmente el Centro Universitario Tenancingo, en adelante CUT., busca nuevas tendencias tecnológicas que le permitan mantener eficientemente la comunicación hacia y desde su comunidad universitaria, siendo este el punto de partida ya que aún no se desarrolla totalmente una cultura eficiente del uso de las TICs al interior de esta. Por tal motivo los alumnos, las áreas que la conforman y usuarios que buscan al CUT desde la web tienen un panorama global sobre lo que realmente esperan encontrar en el Portal. Sin duda es imprescindible en niveles educativos que tienen contacto de forma internacional con más universidades y personas que quieren relacionarse con nuestra facultad y hacen uso de internet ya que no tienen la posibilidad de acudir físicamente a nuestro organismo o para aquellos que desde la comodidad de su casa u oficina, dispositivo móvil o medio electrónico deciden buscar información correspondiente al CUT.

Palabras Clave: tecnologías, web, información, usuarios.

Abstract

Currently the University Center Tenancingo, hereinafter CUT., Seeks new technology trends that allow you to efficiently maintain communication to and from the university community, which is the starting point because it is not yet fully developed an efficient culture of using ICTs within this. Therefore the students, the areas that comprise and users who seek the CUT from the web have a global picture of what really expect to find on the site. It is certainly essential in educational levels have contact internationally with more universities and people who want to interact with our faculty and make use of internet as they have the ability to physically go to our bodies or those from the comfort of your home or office, mobile or electronic media decide to seek information for the CUT.

Keywords: technology, web, information, users.

Introducción.

Hablar de usabilidad, nos lleva a hablar de "facilidad de uso" - como indican Bevan, Kirakowski, y Maissel (1991).

Entonces tenemos usabilidad como el " grado de eficacia, eficiencia y satisfacción con la que usuarios específicos pueden lograr objetivos específicos, en contextos de uso específicos".

Ahora bien, adentrándonos más en el tema de estudio que hace referencia al CUT, la usabilidad de una aplicación debe ser entendida siempre en relación con la forma y condiciones de uso por parte de sus usuarios, así como con las características y necesidades propias de estos usuarios. Un diseño no es en sí mismo usable: " lo es para usuarios específicos en contextos de uso específicos".

Normalmente toda aplicación se diseña con la intención de satisfacer las necesidades de una audiencia concreta y determinada, por lo que será más usable cuanto más adaptado esté su diseño a esta audiencia específica, y por tanto menos lo esté para el resto de personas.

Es por ello que en el CUT se ha diseñado su portal web siguiendo esta ideología y mostrando tendencias que permitan ser actualizable para futuros eventos.

También se encuentra un concepto íntimamente ligado al de usabilidad y es el de accesibilidad. Éste ya no se refiere a la facilidad de uso, sino a la posibilidad de acceso. En concreto a que el diseño, como prerrequisito imprescindible para ser usable, posibilite el acceso a todos sus potenciales usuarios, sin excluir a aquellos con limitaciones individuales discapacidades, dominio del idioma, o limitaciones derivadas del contexto de acceso software y hardware empleado para acceder, ancho de banda de la conexión empleada, etc. (Hassan Montero, Martín Fernández; 2003b)

Finalmente cuando la audiencia para la que se diseña es muy amplia y presenta necesidades de acceso muy diferentes, normalmente se hace necesaria la puesta a disposición de varias versiones del diseño o un diseño adaptable.

Metodología.

Esta investigación se aborda desde el método cualitativo de investigación-acción, donde la misma propone mejorar la práctica educativa a través del uso de las TIC en el proceso de desarrollo tecnológico educativo.

Actualmente las aplicaciones Web (páginas, sitios, portales) permiten acceder a millones de usuarios a la información que contienen, cada uno de estos con diferentes objetivos y niveles de conocimiento.

En el desarrollo de aplicaciones informáticas centradas en el usuario, la usabilidad va apareciendo con un rol más importante. Esto constituye un aliciente que ha despertado gran interés en torno a la integración y evaluación del proceso de diseño e implementación, así como el uso. Por esta razón, el interés por evaluar la usabilidad de sitios Web está aumentando rápidamente y sobre todo el seguimiento que se realiza con diversas herramientas para verificar que tan visitado es nuestro sitio o que tanta utilidad ofrece a los usuarios.

Desarrollo.

En el presente trabajo se realiza una revisión teórica sobre distintos tipos de metodologías de evaluación sobre usabilidad propias para sitios web educativos, considerando el portal web del CUT como uno propio, siendo de esta manera que partiremos del conocimiento de algunas metodologías:

Diversas características y atributos de calidad de atributos web tales como usabilidad, navegabilidad, seguridad, características de búsquedas y recuperación de información, mantenibilidad, accesibilidad, deficiencia, y aspectos de funcionalidades específicas del dominio, por citar algunas, deben ser tenidas en cuenta durante el proceso de desarrollo, de modo que se pueda garantizar la calidad en consideración de la satisfacción de los requerimientos de los diferentes perfiles de usuario.

Pero si en su momento no se consideró o tomaron en cuenta algunas de ellas, entonces se debe aplicar un análisis evaluativo a través de alguna metodología de usabilidad para determinar el grado en el que se encuentra dicha aplicación en evaluación.

Tomaremos diversas técnicas por medio de las cuales podamos construir productos que cumplen con las características y atributos a partir de un conjunto de requerimientos de usabilidad.

La evaluación se divide en los siguientes ítems:

- Usabilidad
- Aspectos Psicológicos
- Accesibilidad
- Aspectos Técnicos y Estéticos
- Funcionalidad de Uso e Instalación
- Calidad y Estructuración de los Contenidos
- Eficiencia
- Seguridad

A continuación se mencionan algunas metodologías sobre usabilidad:

METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DE USABILIDAD DISTRIBUIDA EN AMBIENTES VIRTUALES COLABORATIVOS

Esta metodología [TRO97], está enfocada a la evaluación de realidad virtual (VR), y más específicamente a la usabilidad en ambientes virtuales colaborativos (Colaborative Virtual environments-CVEs), integrando para ello fenómenos socio-tecnológicos y haciendo uso de métodos de evaluación tomados de disciplinas sociológicas, psicológicas y de Interacción humano- computador (Human-Computer Interaction- HCI). Está basado además en una evaluación longitudinal de un CVE llamado MASSIVE-1 (MASSIVE, versión inicial de MASSIVE-1), que es un sistema de teleconferencia de realidad virtual entre universidades y laboratorios.

METODOLOGÍA MILE: EVALUACIÓN DE LA USABILIDAD DE SITIOS WEB AUTOMÁTICA

Esta es una metodología desarrollada para evaluar la usabilidad de museos hipermedia de manera sistemática [PAO02]. Está basado en la evaluación de sitios comerciales y la investigación de multimedia en CD-ROM. Establece el análisis de usabilidad en varios "niveles" de evaluación: nivel de la interfaz general (estructura), propiedades y características que son especificas a la naturaleza hipermedia de la aplicación y aspectos específicos de navegación.

METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE USABILIDAD REMOTA ASISTIDA POR MODELO. REMUSINE (REMUSINE, REMOTE USER INTERFAZ EVALUATOR)

Es una metodología que soporta la evaluación remota de sitios Web [PAT99]. Consiste en el análisis asistido del registro de eventos de usuario basado en el modelo de tarea. Este enfoque combina dos técnicas que usualmente son aplicadas separadamente:

• Pruebas empíricas.

• Evaluación basada en modelo.

La metodología está orientada a proporcionar a los evaluadores información para identificar partes problemáticas de la interfaz de usuario y posibles sugerencias para mejorarlo. Estos resultados relacionan las tareas propuestas para que ejecute el usuario, las páginas Web y su mutua relación, permitiendo analizar datos relacionados a las interacciones del usuario y compararlos al modelo de tarea correspondiente al diseño del sitio Web. Esta metodología hace uso de la herramienta REMUSINE.

Finalmente se hace uso para esta investigación de la metodología REMUSINE. Y a continuación también se plantean algunos proyectos de evaluación de usabilidad, donde utilizarémos UCA (Análisis del Contexto de Usabilidad)

PROYECTOS DE EVALUACIÓN DE USABILIDAD

Además de las metodologías revisadas, se han encontrado algunos proyectos de evaluación de usabilidad enfocados a evaluar diferentes aspectos de usabilidad, poniendo en práctica el uso de métodos, técnicas y herramientas, los cuales son descritos a continuación.

Proyecto MAGICA

Presentado por Jurek Kirakowski y Bożena Cierlik [KIR98a] y patrocinado por el programa de Aplicaciones Telemáticas (IE 2069) para el desarrollo de sitios Web de dos aplicaciones (Uno de turismo y otro de comercio) y el desarrollo de una metodología de medición de usabilidad.

Objetivos

El objetivo principal de este proyecto es garantizar la usabilidad de los sitios Web desarrollados.

Proyecto MUSiC

Bevan y Macleod [BEV94], presentan el proyecto MUSiC (Metrics for Usability Standard in Computing) y consideran que la usabilidad puede ser medida a través de la medición de la calidad en uso. El proyecto MUSiC proporciona métodos prácticos y confiables para medir la calidad de uso y que proporcionen criterios válidos de usabilidad que puedan ser incorporados a la calidad del sistema. Está apoyado en una serie de herramientas que facilitan

la medición, como son: DRUM- Diagnostic Recorder for Usability Measurement, SUM-Software Usability Measuring Inventory, SMEQ-Subjective Mental Effort Questionnaire y TLX- Task Load Index, para medir el trabajo cognoscitivo del usuario [BEV94], [MCL94a] y [BEV95].

Objetivos

MUSiC [BEV95], ha sido creado en estrecha colaboración con la industria con el objetivo de desarrollar métodos y herramientas para la especificación y medición de la usabilidad de software comercial. Este proyecto ha desarrollado un método sistemático para describir el contexto de uso y especificar el contexto de medición.

Proyecto TRUMP

El proyecto TRUMP (Trial Usability Maturity Process) [TRU94], es parte coordinada del proyecto europeo ESPRIT 28015. Su nombre se deriva de:

• TRial (Ensayo): un número de técnicas para mejorar "los procesos de desarrollo de Tecnologías de Información (IT) centrado en el humano" de dos grandes organizaciones (el Inland Revenue (IR) en el Reino Unido y las industrias Aircraft (IAI) en Israel). El ensayo era parte consolidada de la Comisión europea como proyecto ESPRIT 8015 TRUMP

• Usability (Usabilidad): usabilidad es la calidad del sistema en uso y es el último objetivo del desarrollo de IT. Realmente los sistemas IT usables son el resultado de procesos de desarrollo centrados en el humano.

• Maturity (Madurez): desarrollar sistemas usables requiere un enfoque centrado en el humano por todos aquellos involucrados en el diseño y desarrollo, así como la integración de diseño centrado en el humano y actividades de la evaluación a lo largo de la metodología de desarrollo. TRUMP ha logrado aumentar la madurez de usabilidad de las organizaciones probadas.

• Process (Proceso), TRUMP muestra como los métodos centrados en el usuario pueden ser integrados dentro del proceso de desarrollo de las dos organizaciones participantes. TRUMP permitirá a las organizaciones adoptar las técnicas más ampliamente.

Objetivos del proyecto TRUMP

Nigel Bevan e Itzhak Bogomolni en [BEV93] señalan que el objetivo del proyecto TRUMP fue incrementar directamente la calidad de productos y sistemas ayudando en la integración de métodos de usabilidad en los procesos de desarrollo de sistemas existentes, y la promoción de la conciencia de usabilidad en la cultura de las organizaciones. Los métodos fueron aplicados en proyectos prueba sobre un período de 12 meses. En ambos casos los resultados fueron juzgados por ser altamente beneficiosos y rentables y los métodos seleccionados están ahora siendo formalmente incorporados en los procesos de desarrollo de las organizaciones.

¿Qué es UCA?

Usabilidad Análisis del Contexto (UCA) es un método estructurado para la obtención de información detallada acerca de un producto y cómo se va a utilizar, y para derivar un plan para una evaluación basada en el usuario de un producto. Para este método partes interesadas se reúnen para detallar las circunstancias reales (o uso previsto) de un producto. Esto se produce en un documento llamado el Formulario de Informe de Contexto, que se examina a continuación por un consultor de usabilidad que decide quien decide si cada factor es ciertamente importante para la facilidad de uso del producto. Después de esta inspección una lista resumida, llamado el contexto de la evaluación, de estos factores se produce. Esta lista especifica las características importantes de los usuarios de los productos, sus tareas, su medio ambiente, y también sienta las bases para una evaluación observacional.

De las metodologías antes mencionadas elegí la metodología REMUSINE (Remote User Interfaz Evaluator) para dar seguimiento a la investigación planteada, y el método de evaluación que aplicaré para dicha metodología es UCA (Usability Context Analysis).

Durante el segundo capítulo hablaré con más detalle del método de evaluación UCA.

Conclusiones.

Como pudimos observar, existen distintas metodologías y métodos de evaluación esto hace que parezca difícil la elección del que mejor cumpla las características de nuestra investigación.

Por tal motivo es preciso comentar que ninguna metodología cubre en su totalidad con el acoplamiento hacia problemas específicos, siempre se tienen que adaptar o incluso proponer nuevas metodologías a partir de las necesidades, siempre y cuando se respete la integridad de las que ya existen y que sirvan de base para nuevos desarrollos.

Es por ello que de las metodologías antes mencionadas se ha decidido trabajar con REMUSINE y finalmente se ha elegido el método de evaluación UCA, siendo de esta manera el enfoque brindado hacia la investigación.

Fuentes de consulta.

"Usabilidad de los sitios Web, los métodos y las técnicas para la evaluación", Perurena Lilian. Consultado en línea (http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/405/306) Agosto 2016.

"Usabilidad en sitios web educativos: Una experiencia", Valenzuela Rebeca. Consultado en línea (http://repositalcuaed.unam.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/1432/1/UsabilidadSitios.pdf) Agosto 2016.

"Usabilidad y métricas en la Web", Cueva Juan Manuel. Consultado en línea (http://di002.edv.uniovi.es/~cueva/asignaturas/masters/2008/UsabilidadMetricasWeb.pdf) Agosto 2016.

"Usability context analysis: a practical guide", Loughborough University, versión 4.04 edited by Cathy Thomas and Nigel Bevan. Consultado en línea

(https://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/bitstream/2134/2652/1/PUB492.pdf) Agosto 2016.

"Diseño de un modelo de evaluación de entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje basado en la usabilidad", Ferreira Ariel. Consultado en línea

(http://postgrado.info.unlp.edu.ar/Carreras/Magisters/Tecnologia_Informatica_Aplicada_en_Educacion/Tesis/2013_Ferreira_Szpiniak_Ariel.pdf) Agosto 2016.

"Diseño Web Centrado en el Usuario: Usabilidad y Arquitectura de la Información", Hassan Yusef et al. (en línea) (https://www.upf.edu/hipertextnet/numero-2/diseno_web.html#2) Agosto 2016.

Nassif Mantovani, Daielly Melina; Japur de Sá, Leonardo Felipe; Gouvêa, Maria Aparecida; (2012). "Aspectos discriminantes entre usuarios e não usuários da internet banda larga. RAI - Revista de Administração e Inovação", Julio-Septiembre, 195-212.

INNOVACIÓN EN EL DISEÑO INTERFACES DE USUARIO Y SU VENTAJA COMPETITIVA, EN EL DESARROLLO DE UNA PLATAFORMA EDUCATIVA DE NIVEL BÁSICO.

Trabajo de investigación en proceso

Autor. Ing. J.P. Coba Juarez Pegueros

Coautor. M. en A. Nancy Esmeralda Hernández Reza

Resumen:

En la actualidad los usuarios de plataformas educativas deben ser considerados en el desarrollo de productos educativos, esto será la diferencia entre generar una buena experiencia al usuario o fracasar y ser olvidado.

El diseño centrado en el usuario es sin duda una ventaja competitiva ya que permite introducir novedades valiosas para el usuario.

En términos económicos para la organización suele verse como un gasto, sin embargo cada peso invertido en este proceso generara la información suficiente para tomar mejores decisiones.

Palabras Clave: experiencia, educación, TICS, innovación

Abstract:

At present the user educational platforms should be considered in the development of educational products, this will be the difference between generating a good user experience or fail and be forgotten.

The user-centered design is definitely a competitive advantage because it allows to intorduce valuable novelties for the user and build better produts.

In economic terms for the organization is often seen as an expense, but every peso invested in this process will generate enough information to make better decisions.

Keywords: experience, education, ICT, innovation

Introducción,

En los últimos años, se han desarrollado y lanzado sitios web y plataformas de aprendizaje, con la intensión de que los alumnos puedan tener una experiencia de aprendizaje que integre el uso de la tecnología en su proceso de aprendizaje, además de que el Gobierno Federal mediante el programa de Inclusión y Alfabetización Digital instaurado en 2014 y operado por la Secretaria de Educación Pública (2016) otorga dispositivos móviles para que los alumnos accedan a sitios y plataformas educativas.

Debido a que en la interfaz de la plataforma es lo primero con lo que el usuario entra en contacto, resulta ser una factor determinante tal como propone Nielsen (1993), "si es difícil usar, generalmente los usuarios terminan por no utilizarla", son improductivos por lo que no logran los objetivos planteados.

La motivación de este trabajo surge de la necesidad de realizar pruebas con los usuarios que ayuden a recolectar datos, respecto a la facilidad de uso y la experiencia que les generara la interacción con la plataforma, esto permitirá innovar el diseño de la plataforma antes de salir a mercado.

El documento concluye con la presentación de los hallazgos encontrados y las sugerencias de la experiencia de los usuarios para innovar el diseño de la plataforma.

Planteamiento del problema

De 2014 a la fecha se ha participado conjuntamente con una empresa de desarrollo de software educativo en el desarrollo de una plataforma educativa web que permita distribuir contenidos educativos de 5º y 6º de nivel básico.

La empresa lleva 20 años dedicándose al desarrollo de software educativo, por lo que uno de sus objetivos es poner al alcance de las escuelas una plataforma que permita el seguimiento de las actividades de sus alumnos que se alinee las necesidades de los denominados Nativos Digitales (Prensky, 2001).

Estrada et al (2015) consideran a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS) que "en la actualidad están integradas en el ámbito educativo" para un nativo digital el uso de las TICS no es ajeno a su vida diaria. Por lo tanto el reto es desarrollar plataformas educativas web que proporcionen una experiencia de aprendizaje, además de ser atractiva y

les ayude a cumplir con el plan de estudios, por lo que todo el contenido se basa en el plan de estudio vigente de la SEP.

Después de dos años de desarrollo 2 rediseños que surgieron de los equipos de desarrollo y diseño, la empresa tiene un prototipo operacional. A principios de 2016 se decidió a iniciar pruebas de la interfaz con el usuario con el objetivo de introducir novedades a la plataforma.

Ante esto surge la siguiente pregunta ¿cómo podemos innovar el diseño de la plataforma educativa?

Objetivo

Recopilar y analizar la información recopilada de los usuarios que participaron en la prueba para innovar el diseño de la plataforma educativa.

Metodología

Estudio

El estudio se realizó para comprender la interacción y experiencia del usuario con la plataforma educativa.

Los datos se recolectaron mediante la observación y mediante herramienta "pensar en voz alta" (Nielsen, Nielsen Norman Group, 2012)

Participantes.

En el estudio participaron 500 estudiantes de hombres y mujeres de 5º y 6º provenientes de escuelas públicas y privadas. De primaria.

Materiales

- Servidor para la plataforma
- Tabletas MX

Procedimiento

El estudio se realizó en un taller de Papirolas 2016, dos investigadores y 2 auxiliares monitorearon el estudio, se realizaron 8 talleres diarios con 40 minuto de duración, los participantes fueron ordenados por los organizadores del evento por lo que la empresa nunca controlo la selección de participantes asegurando heterogeneidad de la muestra.

Al comenzar la sesión, se les a los participantes que se sentaran en las mesas. Se les informo de que se trataba el taller y las tareas que realizarían, y les dijo en cualquier momento podían expresar si tenían algún problema para auxiliarles, con el objeto que se sintieran lo más cómodo posible.

Se les pidió a los participantes que iniciaran sesión, no se requirió registro ya que les otorgo un usuario y contraseña previamente configurados en el sistema, esto debido a que los datos personales de los participantes no serían requeridos para el estudio.

Una vez ingresado a la plataforma se les pidió explorar cada una de las actividades asignadas

Durante el taller a cada niño se le invito interactuar con 8 actividades por un periodo de 5 minutos cada uno:

Durante los 10 minutos de la actividad se le solicito que realizarán lo siguiente

Ingresar a plataforma consulta ilustración 1

Visualizar las actividades consulta ilustración 2

Iniciaron la actividad 1 actividades consulta ilustración 3

Contrastaron actividad 1 en 3 ocasiones

Cambiaron a la siguiente actividad.

Lo 20 minutos restantes se utilizaron para recolectar escuchar los que los participantes pensaron en voz alta.

Ilustración 1 Ingreso a la plataforma

Ilustración 2 Menú de Inicio

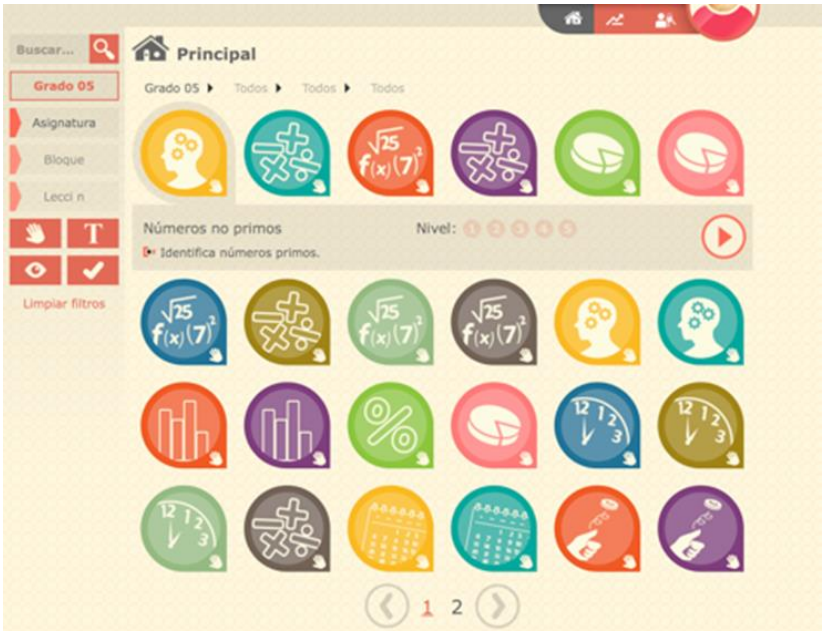


Ilustración 3 Selección de Actividad

La ilustración 4 muestra el área de actividad, donde los participantes contestan las actividades que se les solicito participar.

Elementos de la interfaz.

La Ilustración 4 muestra el título de la actividad en la parte central en el costado izquierdo muestra el nivel y del lado derecho el acceso al menú interno de la actividad.

Ilustración 4 Título Actividad

Al dar clic sobre el menú se sustituye la barra por el menú de izquierda a derecha los botones son Información, objetivos y Salir la ilustración 5 muestra los botones

Ilustración 5 Botones de menú

Los botones mostrado en la ilustración 6 son con lo que el participante puede reiniciar la actividad, regresar al ejercicio anterior, otro ejercicio, y porcentaje de aciertos.

Ilustración 6 Botones de Actividad

Conclusiones

Después de relazar el experimento se realizó el análisis de los datos obtenidos donde se obtuvieron los siguientes resultados:

- 256 (50.6%) participantes no entendieron la metáfora de interacción de las aplicaciones.
- 365 (73%) participantes no fue fácil salir de la aplicación.
- 343 (48.6) participantes tuvieron dificultades con el botón “ejercicio anterior”.
- 200 (40%) participantes se confundieron con la retroalimentación de los ejercicios.

Los resultado obtenidos ayudaron a obtener los datos que ayudaran a mejorar la interfaz de la plataforma, debido a que como lo indica Hassan-Montero (2009) “Un producto o aplicación será usable en la medida en que el beneficio que se obtenga de usarlo (utilidad) justifique el esfuerzo necesario para su uso (aprendizaje, atención, tiempo…).”.

Por lo que las modificaciones claramente ayudaran innovar en el diseño de la interfaz y generar una ventaja competitiva respecto a productos similares ya que se diseñó centrado en el usuario.

Mejorar la experiencia es un factor crucial para que el usuario mejore y refuerce su conocimiento por medio del uso de las TICS en la Educación.

Referencias bibliográficas

Estrada, C. E., Cruz, E., & Juarez, J. (2015). La Importancia Actual de las Tics en la Educación. Universidad Autónoma del Estado de México.

Hassan-Montero, Y. (2009). Informe APEI sobre Usabilidad. (G. A. Información, Ed.) 2009.

Nielsen, J. (16 de 06 de 2012). Nielsen Norman Group. Recuperado el 20 de 06 de 2016, de Thinking Aloud: The #1 Usability Tool: https://www.nngroup.com/articles/thinking-aloud-the-1-usability-tool/

Nielsen, J. (1993). Usability Engineering. Boston: Academic Press.

Prensky, M. (2001). Enseñanza nativos digitales. Corwin.

Secretaria de Educación Pública. (17 de 03 de 2016). PROGRAMA DE INCLUSIÓN Y ALFABETIZACIÓN DIGITAL. Recuperado el 20 de 06 de 2016, de sepdf: http://www2.sepdf.gob.mx/

HERRAMIENTA PARA EL DISEÑO Y DEFINICIÓN DEL MODEL.PY DE UN PROYECTO DESARROLLADO EN DJANGO

Estado de la Inestigación. Concluído.

Autores

Ing. Anier Escalona Almaguer (aescalona@facinf.uho.edu.cu)

MSc. Nancy Pérez Martínez (npm@facinf.uho.edu.cu)

MSc. Lázaro Rodríguez Rodríguez (lazarorr@facinf.uho.edu.cu)

Resumen

En la actualidad existe gran variedad de herramientas CASE, que han sido desarrolladas con el objetivo de apoyar a los especialistas durante el ciclo de vida de proyectos de software. El proceso de definición del modelo para la base de datos, puede estar apoyado por dichas herramientas, a pesar de que estas no están dirigidas estrictamente al uso específico de framework, como es el caso de Django, que tiene su estructura propia y una manera muy particular de establecer el acceso a los datos.

El objetivo central de este trabajo fue desarrollar una aplicación que permitiera obtener el model.py de Django, a partir de una definición gráfica de los elementos que lo componen, brindando la posibilidad de definir clases con sus campos y relaciones entre estas, además de ofrecer una mejor comprensión del modelo.

El uso de esta herramienta permite disminuir el tiempo de desarrollo de los proyectos implementados en Django, mejorar la calidad de los diseños de los modelos de las bases de datos y facilita su análisis desde un marco más cercano al framework.

Esta aplicación es independiente del sistema operativo donde se ejecute y presenta un requerimiento de hardware mínimo. Cuenta con una interfaz amigable y fácil de usar permitiendo así que desarrolladores puedan disfrutar de sus servicios.

Palabras claves: base de datos, framework, herramienta CASE, modelo, software.

Abstract

Nowadays exists a great variety of tools CASE that have been developed for backing up the specialists during the life's cycle of software's projects. Tools CASE can back up the process of definition of the model for data bases, in spite of the fact that they are not guided strictly to frameworks's specific use, as Django, that has his own structure and his own way to establish the data access.

The main objective of this work was to develop an application that is able to get the Django's model.py, as from a graphic definition of the elements that form it, offering the possibility to define class with his fields and relations between these, in addition to offering a better understanding of the model.

This app decrease the projects implemented in Django´s time development, upgrading the designs of the models of the data base and making easy his analysis from a closer frame to the framework. This application is independent of the operating system and has a request of minimal hardware. It has an easy-to-use interface allowing the developers enjoy its services.

Key words: software, framework, CASE, data base, model.

Introducción

El proceso de desarrollo de software es una tarea comparable, en muchos aspectos, a cualquier otro proceso de ingeniería, pero en el desarrollo de software se suman una serie de elementos adicionales en dependencia de la naturaleza del producto obtenido, y aunque no existe una única propuesta para este proceso, aun así se pueden identificar un conjunto de actividades fundamentales como:

1. Especificación de software: donde se definen las funcionalidades y restricciones operacionales que debe tener el producto.

2. Diseño e implementación: se diseña y se construye el software según la especificación.

3. Validación: se debe validar el producto, para asegurar que cumpla con lo que quiere el cliente.

4. Evolución: el producto debe evolucionar para adaptarse a las necesidades del cliente.

Durante la segunda etapa, se incluye la definición de las Bases de Datos (BD) , para lo cual debe realizarse un profundo estudio de la estructuración de los datos en el negocio, evitando que se duplique la información, para ahorrar espacio de almacenamiento y limitar la existencia de errores por incoherencia de los datos; así como garantizar que la información sea correcta y completa, de modo que los informes generados a partir de la base de datos sean

confiables. Por esta razón los diseñadores de BD tienen gran responsabilidad en la fase de diseño de un software, y para ello hacen uso de herramientas de modelado, que les ayudan a diseñar las BD, para visualizar de manera gráfica todo el conjunto de objetos y sus relaciones, convirtiéndose en usuarios potenciales de la semiótica: este es un medio que permite proporcionar los elementos necesarios para elaborar la explicación básica del fenómeno estudiado.

Teniendo en cuenta estos elementos, se considera el desarrollo de software como una actividad que a nivel mundial ha alcanzado gran auge, sobre todo por los ingresos económicos que acarrea y la influencia que tienen los productos informáticos en la vida diaria.

Django, que es un framework de desarrollo web de código abierto escrito en lenguaje Python. Django, en sus proyectos, define algunos ficheros de texto que determinan su funcionamiento, como son el settings.py y url.py, encargados de la configuración y el direccionamiento de la funciones dentro del mismo, respectivamente. También define por cada aplicación generada dentro del proyecto los ficheros view.py, donde se describe toda la lógica de los procesos de la misma y el model.py, conocido también como el modelo, que es que una descripción de la información en la base de datos representados como código Python a través de clases que simbolizan la estructura de la BD.

Django ofrece la oportunidad de generar una imagen con la representación gráfica del diseño de la estructura de las clases del modelo y relaciones entre ellas; sin embargo los cambios deben realizarse desde el código, pues actualmente este proceso no puede realizarse en sentido inverso lo que implica que los diseñadores de BD que hacen uso de este framework, deben diseñar en un ambiente externo a Django y luego definir el código de las clases del modelo, de modo que requiere del dominio de la sintaxis exacta de definición de las mismas. La definición de la BD puede estar afectada en ocasiones por errores inducidos debido a lo repetitivo que llega a ser el proceso, la imposibilidad de visualizar el resultado en su conjunto y la dificultad para dar mantenimiento desde el diseño. Hasta el momento, los desarrolladores solo pueden generar el modelo a partir de una base de datos existente, pero no se aprovechan todas las potencialidades que brinda Django, así pues el modelo que se obtiene aún puede ser optimizado. Teniendo en cuenta estos elementos, la etapa de diseño del software podría extenderse más tiempo del que realmente requiere y los cambios que surgen durante el trayecto hacia la construcción del producto, son difíciles de ajustar al modelo inicialmente previsto.

A partir de la situación problémica planteada se define como problema a resolver: el proceso de desarrollo de los software implementados en Django es deficiente durante la etapa de diseño de las bases de datos, tomando como objeto de estudio de la investigación: las herramientas CASE (Computer Aided Software Engineering en español Ingeniería de Software Asistida por Ordenador) para el modelado de base de datos.

Para dar solución al problema descrito se plantea como objetivo general desarrollar una herramienta que permita generar un fichero con el código del modelo para proyectos implementados con Django, a partir de la definición de un diseño de forma gráfica de las clases del mismo.

El campo de acción de esta investigación está centrado en las herramientas CASE para el modelado de base de datos para proyectos implementados con el framework Django.

Con esta investigación se pretende obtener una herramienta totalmente funcional y útil tanto para futuras investigaciones sobre el tema como también para los desarrolladores web que emplean el framework Django contribuyendo a:

Disminuir el tiempo de desarrollo de los proyectos implementados en Django.

Mejorar la calidad de los diseños de los modelos de las BD para proyectos desarrollados con Django.

Desarrollo

Herramientas CASE

Las primeras herramientas ideadas para auxiliar el proceso de desarrollo de software fueron los procesadores y editores de texto, empleados para escribir programas y su documentación. También la incorporación de notaciones gráficas de técnicas para diseñar programas a algunas herramientas de dibujo propiciaron que las mismas participaran en este proceso.

La consolidación de metodologías de desarrollo, integrando diferentes técnicas, propició la aparición de paquetes de propósito más amplio. Esto contribuyó a implementar funciones de integración y verificación de consistencia entre técnicas (asociadas a distintas actividades en el desarrollo). La automatización de tareas también ha sido un aspecto de interés. En programación automática esto se ha traducido en: generadores de pantallas e informes, generadores de esquemas físicos de bases de datos y generadores de código para prototipos o partes de programas.

Actualmente, en la ingeniería de software todos los desafíos y los correspondientes enfoques de solución están normalmente concebidos y llevados a la práctica dentro del contexto de una CASE.

Algunos autores han definido las herramientas CASE de diversos modos:

En Terminology for Software Engineering and Computer-aided Software Engineering by B.Terry & D.Logee, Software Engineering Notes, Abril 1990, CASE es definido como:

"Herramientas individuales para ayudar al desarrollador de software o administrador de proyecto durante una o más fases del desarrollo de software (o mantenimiento)."

En The CASE Experience, Carma McClure, BYTE Abril 1989 p.235 se ofrece la siguiente definición:

"Una combinación de herramientas de software y metodologías de desarrollo"

Teniendo en cuenta estas definiciones, es importante destacar que las razones para usar una herramienta CASE, según Kendal Kendal (2005), son: "aumento en la productividad del analista, mejora de la comunicación analista-usuario, integración de las actividades del ciclo de vida y evaluar de manera precisa los cambios en el mantenimiento", así se puede apreciar que el uso de estas herramientas es muy importante dentro del desarrollo de un software.

Herramientas similares existentes

Existen un gran número de herramientas para el modelado de BD, este volumen está dado por la variedad de metodologías que se emplean para el proceso de desarrollo, muchas de estas herramientas son parte de un paquete donde se complementan unas con otras ajustándose a las exigencias de la metodología o el propósito para la que están diseñadas como por ejemplo:

DB Designer

Se trata de un software visual que ayuda en el diseño, modelado, creación y mantenimiento de bases de datos, trabaja perfectamente con MySQL, Oracle, MSSQL y otras bases de datos ODBC. Principales características de DB Designer:

- Se encuentra disponible para Linux y Windows.
- Ingeniería inversa para las bases de datos MySQL, Oracle, MSSQL y cualquier base de datos ODBC.

- Generación de esquemas definidos por el usuario.
- Sincronización del modelo a la base de datos.
- Capacidad de documentar la base de datos.
- Impresión avanzada de modelos.

ERwin

ERwin es una herramienta para el diseño de base de datos, que brinda productividad en su diseño, generación, y mantenimiento de aplicaciones. Desde un modelo lógico de los requerimientos de información, hasta el modelo físico perfeccionado para las características específicas de la base de datos diseñada, además ERwin permite visualizar la estructura, los elementos importantes, y optimizar el diseño de la base de datos. Genera automáticamente las tablas y miles de líneas de stored procedure y triggers (procedimientos almacenados y disparadores) para los principales tipos de base de datos.

ERwin soporta principalmente bases de datos relacionales SQL y bases de datos que incluyen Oracle, Microsoft SQL Server, Sybase. El mismo modelo puede ser usado para generar múltiples bases de datos, o convertir una aplicación de una plataforma de base de datos a otra.

Askani

Es una interfaz gráfica que guía al usuario en la definición de modelos de base de datos para el framework Django representando los elementos necesarios en un estilo similar al UML pero al que no se apega estrictamente. Muestra toda la información que un modelo puede llegar a contener, solo exige un conocimiento básico de la forma que se definen las clases del modelo. El código que genera no está completo, lo que obliga completarlo para poder probarlo en un proyecto, esto es nada más que un sistema usable para probar el concepto, o sea un prototipo.

Las herramientas CASE resultan un punto de diferencia dentro del mercado teniendo en cuenta que reducen sustancialmente los problemas de análisis y diseño; por otra parte mejoran la productividad mediante la automatización de determinadas tareas, como la generación de código y la reutilización de objetos y módulos. Con el estudio de algunas de estas herramientas se evidencia lo importante que resulta su incorporación en un proceso de desarrollo de software; sin embargo aún no se cuenta con una herramienta que ofrezca estos

aportes directamente a los proyectos de software desarrollados con Django para realizar el diseño de base de datos.

Fundamentación de las tecnologías y herramientas empleadas en el desarrollo de la propuesta

Un lenguaje de programación es un idioma artificial diseñado para expresar instrucciones a las computadoras. Pueden usarse para crear programas que controlen el comportamiento físico y lógico de una máquina, para expresar algoritmos con precisión, o como modo de comunicación humana.

Para el desarrollo de la herramienta propuesta se seleccionó Java, este es un lenguaje de desarrollo de propósito general orientado a objetos, para realizar todo tipo de aplicaciones. Uno de los principales elementos que hacen diferente a Java es que usa una máquina virtual para la ejecución de programas lo que permite que las aplicaciones escritas en java se puedan ejecutar en cualquier máquina, independientemente del sistema operativo y de la configuración de hardware.

Ventajas de la plataforma Java:

- Licencias: Java es Open-Source (Código abierto). La infraestructura para desarrollar en Java es gratuita.
- Multiplataforma: Es un lenguaje independiente de la plataforma. Una aplicación Java puede ejecutarse sobre diversos ambientes.
- Documentación: Ofrece mucha documentación de ayuda (herramientas, debuggers, editores), apoyado con un gran número de librerías que son soportadas por diversas empresas como IBM, Oracle, Jakarta.
- Reutilización: Los desarrollos de una aplicación permiten un alto grado de reutilización de componentes, por lo tanto un desarrollo en Java nunca empieza desde cero. Java implementa consigo un gran número de clases, incluidas gratuitamente en su entorno de desarrollo.
- Seguridad: Provee diversos mecanismos de seguridad tanto a nivel de código (un programa Java no se ve afectado por virus informáticos) como a nivel de autenticación y autorización de usuarios.
- Soporte: Está soportado por empresas como Oracle, BEA, IBM, Sun.

- Se puede desarrollar con IDEs muy robustos: Algunos de ellos Open-Source como NetBeans y Eclipse.

El desarrollo de software no es una tarea fácil. Prueba de ello es que existen numerosas propuestas metodológicas que inciden en distintas dimensiones del proceso de desarrollo. Por una parte existen propuestas más tradicionales que se centran especialmente en el control del proceso, estableciendo rigurosamente las actividades involucradas, los artefactos que se deben producir, y las herramientas y notaciones que se usarán. Estas propuestas han demostrado ser efectivas y necesarias en un gran número de proyectos, pero también han presentado inconvenientes en otros.

Las metodologías ágiles, las cuales dan mayor valor al individuo, a la colaboración con el cliente y al desarrollo incremental del software con iteraciones muy cortas, muestran su efectividad en proyectos con requisitos muy cambiantes y cuando se exige reducir drásticamente los tiempos de desarrollo pero manteniendo una alta calidad. En este contexto se encuentra Extreme Programming (XP) metodología en la que se basa el desarrollo de la herramienta propuesta.

Extreme Programming (XP): es una metodología ágil centrada en potenciar las relaciones interpersonales como clave para el éxito en desarrollo de software, promoviendo el trabajo en equipo, preocupándose por el aprendizaje de los desarrolladores, y propiciando un buen clima de trabajo.

XP se basa en realimentación continua entre el cliente y el equipo de desarrollo, comunicación fluida entre todos los participantes, simplicidad en las soluciones implementadas y coraje para enfrentar los cambios. XP se define como especialmente adecuada para proyectos con requisitos imprecisos y muy cambiantes, y donde existe un alto riesgo técnico.

Análisis y diseño de la herramienta propuesta.

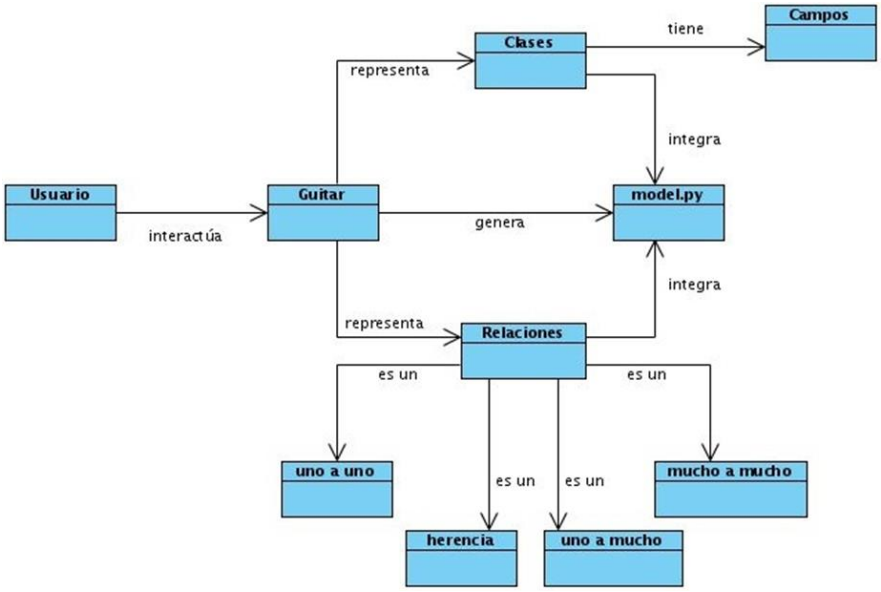
El análisis del sistema es una actividad donde el principal objetivo es crear una definición del sistema que fundamente todo el trabajo de ingeniería, de tal modo se identifican las necesidades del cliente, y los requerimientos del sistema, entre otras. Para este proyecto se realizaron entrevistas con diferentes desarrolladores del Centro de Desarrollo de la Facultad Regional Granma mediante las cuales se determinó cómo debería ser el funcionamiento de la herramienta, identificando cómo se lleva a cabo la definición del model.py así como también los requisitos de la misma.

La herramienta propuesta, llevará por nombre Guitar (en español guitarra), en correspondencia con el nombre del framework Django, el cual hace alusión a un famoso guitarrista de jazz.

Actualmente los desarrolladores que emplean el framework Django deben escribir el código de las clases que representan una descripción de los datos en la base de datos, lo que se conoce como el modelo. Para esto el o los desarrolladores que emplean Django en la construcción de algún sistema, deben realizar un análisis de la estructura de los datos del negocio a través de entrevistas o consultas con el cliente, a partir del cual definen un diseño previo de la estructura de los datos, en un medio ajeno al framework, como herramientas para el modelado de base de datos orientadas a lenguaje SQL, donde quedan establecidas las tablas que componen la base de datos; y tomando este diseño como base, definir estas en el modelo, donde cada tabla es representada por una clase.

Modelo de dominio de la propuesta

Un Modelo de Dominio es un artefacto de la disciplina de análisis, construido con las reglas de UML presentado como uno o más diagramas de clases y que contiene, no conceptos propios de un sistema de software sino de la propia realidad física. Para el caso de este proyecto se genera este modelo porque en el contexto del problema no existen procesos de negocio para describir, todo consiste en que el usuario (desarrollador) emplea la herramienta para generar el model.py definiendo un diseño, lo que se describe en el siguiente diagrama:



Modelo de dominio

Requisitos

Los requisitos permiten al desarrollador o desarrolladores especificar la función y el rendimiento del software, indica la interfaz del software con otros elementos del sistema y establece las restricciones que debe cumplir el software. En el caso de este proyecto los requisitos se han identificado de acuerdo a las necesidades de los desarrolladores que emplean Django, estos generalmente se clasifican como requerimientos funcionales y requerimientos no funcionales, los cuales se definen a continuación:

Requerimientos funcionales.

Un requisito funcional define el comportamiento interno del software: cálculos, detalles técnicos, manipulación de datos y otras funcionalidades específicas que muestran cómo serán llevados a la práctica. En este sentido, se propone la implementación de una herramienta que permita:

Gestionar clases del modelo: en este sentido se podrá adicionar, eliminar y modificar clases del diseño que representan las tablas de la BD, a través de una representación gráfica de la misma. Es importante señalar que los nombres de las clases no deben contener espacios, ni dos guiones bajos consecutivos, además de que no deben ser palabras reservadas del lenguaje Python. En este sentido, aunque estás son validaciones de las que se encarga el propio framework, se tendrán en cuenta las referentes a las dos primeras.

Gestionar campos de las clases del modelo: los campos definen las características de las clases, por lo que debe brindar la posibilidad de adicionar, eliminar y modificar campos de una clase, así como también, especificarles los valores para las opciones de los mismos. Es importante señalar que se tendrán en cuenta las validaciones de igual manera que en las clases para los nombres, evitando nombres con espacios y que contengan dos guiones bajos consecutivos.

Crear choices para los campos de las clases del modelo: los choices son una estructura que determinan una de las propiedades de los campos, de tal modo, debe ser posible establecer esto a los campos.

Crear y eliminar relaciones entre las clases del modelo: las relaciones son elementos del diseño y representan el vínculo entre las clases, en este sentido debe ser posible establecer o retirar este.

Generar un fichero con el código que define las clases del modelo a partir de un diseño realizado: este proyecto gira entorno a la posibilidad de generar el model.py a partir de un

diseño, por lo que debe ser posible obtener un fichero con el código de las clases de un modelo para Django, que represente un diseño realizado.

Guardar y cargar un proyecto: la posibilidad de guardar un diseño para su posterior uso o modificación es de vital importancia, teniendo en cuenta que el diseño de una base de datos no se realiza por completo en su primer intento. En este sentido, el sistema debe brindar la posibilidad de guardar y cargar un diseño.

Requerimientos no funcionales.

Un requisito no funcional es, en la ingeniería de sistemas y la ingeniería de software, un requisito que especifica criterios que pueden usarse para juzgar la operación de un sistema. Por tanto, se refieren a todos los requisitos que ni describen información a guardar, ni funciones a realizar; de tal modo la herramienta Guitar debe cumplir, en cuanto a:

Apariencia: un diseño simple en la interfaz, contando con colores sencillos y conjugando el equilibrio y el contraste.

Usabilidad: que el sistema debe mostrar una organización de información que permita navegar por el software de manera intuitiva por lo que se debe tener en cuenta el orden visual y reflejarse la jerarquía de la información, de manera que los usuarios puedan realizar diseños para cualquier proyecto de Django independientemente del problema en cuestión.

Rendimiento: con la capacidad de realizar las operaciones de la forma más rápida y ligera posible, de manera que su empleo sea provechoso.

Software: que la máquina en la que se ejecute tenga instalada la máquina virtual de Java. Portabilidad: que se ejecute sobre cualquier sistema operativo.

Disponibilidad: que la herramienta garantice un funcionamiento constante, dependiendo solo de las condiciones de la PC donde se ejecute.

Hardware: que la PC donde se ejecute debe tener el microprocesador con una velocidad de 1.7 GHz o superior además de 128 MB o más de memoria RAM.

Confiabilidad: que no se produzcan errores de ejecución y que los modelos obtenidos se integren satisfactoriamente al resto del sistema para el que fue desarrollado.

Documentación: contar con un expediente de proyecto donde estén definidas todas sus funcionalidades. El expediente debe contener además toda la información necesaria para posibles mantenimientos. El sistema deberá contar con un manual de usuario.

La implementación de la herramienta se basó en el diseño establecido, donde se definieron los componentes que conforman la arquitectura de la misma. Durante este proceso se obtuvo un código uniforme a partir de la aplicación de un estándar, lo cual facilita la continuidad y el mantenimiento de la aplicación. Conjuntamente se realizaron pruebas mediante las cuales se comprobó la efectividad de los componentes y la integración entre estos, así como la validación de los requisitos funcionales, a través de la ejecución de los casos de prueba diseñados y todos arrojaron resultados satisfactorios.

Pruebas de la herramienta propuesta

Las pruebas constituyen una actividad más en el proceso de aseguramiento de la calidad para el desarrollo de software. Estas se enfocan en todo lo relacionado con el funcionamiento del producto, de manera que se evalúan cada uno de los procesos y elementos del software. La herramienta se sometió desde el comienzo de su construcción a una serie de pruebas para garantizan su correcto desempeño.

Las pruebas deben ser guiadas por una estrategia en la que se proporciona un mapa que describe los pasos que se darán como parte de la prueba, indica cuándo se planea y cuándo se dan estos pasos. De modo que se planteó, durante cada paso de la implementación de la herramienta, desarrollar pruebas que validaran el trabajo realizado, a partir de un plan de prueba en el que se especifica la fecha de realización de cada una de ellas. Se definieron además los niveles de pruebas que según Pressman se deben realizar para la validación de un software:

- Pruebas de unidad: esta se concentra en la verificación de la unidad más pequeña del diseño del software. Para el desarrollo de la herramienta se realizaron pruebas a cada clase o funcionalidad obtenida durante la implementación. En tal sentido se definió un programa principal, en el momento que aún no se contaba con la interfaz, que permitiera realizar la entrada de datos, para luego pasar estos a los componentes que modelan la estructura del model.py e imprimir un resultado con el código generado. De esta manera se garantizó que el diseño y funcionamiento de estos componentes fuera correcto.

- Pruebas de integración: es una técnica sistemática para construir la arquitectura del software mientras, al mismo tiempo, se aplican pruebas para descubrir errores. Al integrar las capas de presentación y la capa lógica, se realizaron pruebas para verificar el funcionamiento del sistema. Las mismas consistieron en realizar una serie de diseños para comprobar la gestión de los datos de los elementos del modelo y por ultimo obtener el model.py correspondiente al diseño. En este sentido, se sometió el sistema a una serie de

situaciones, entre las que se encontraron errores en la validación de los nombres de las clases y los campos, pues estos no deben ser palabras reservadas del lenguaje Python, lo cual, como se había especificado anteriormente, no ha sido contemplado dentro del alcance del presente trabajo. Se detectó además que era posible crear relaciones de herencia con una misma clase, lo que constituye un error desde el punto de vista de las restricciones que establece Django para la definición del modelo; esto fue corregido durante la refactorización.

• Pruebas de validación: se concentra en las acciones visibles para el usuario y en la salida del sistema que este puede reconocer. Teniendo en cuenta la función específica para la que se diseñó el producto, es conveniente realizar pruebas de caja negra, ya que estas se aplican para demostrar que cada función es plenamente operacional. En tal sentido se aplicó dentro del método de prueba orientado a objeto el de pruebas basadas en escenarios, las que se concentran en lo que hace el usuario, no en el producto. Esto significa que se deben capturar las tareas que el usuario tiene que realizar y luego aplicarlas, junto con sus variantes, como pruebas. Partiendo de la metodología empleada para el desarrollo de la herramienta, las pruebas que validan la herramienta fueron descritas como casos de pruebas de aceptación,

Conclusiones

Luego de realizar un análisis profundo sobre la problemática existente en cuanto al proceso de desarrollo de software usando como framework Django, durante la etapa del diseño de las bases de datos, se determinó llevar a cabo la automatización de los eventos relacionados con el tema. En el presente informe se detalla de forma clara cómo darle solución al mismo, describiendo las herramientas necesarias para implementar la aplicación, además de presentar un estudio de las tendencias actuales para desarrollar tareas similares. De forma general se cumplió satisfactoriamente el objetivo propuesto, ya que se creó la herramienta Guitar, la cual permite generar el model.py a partir de la definición de un diseño de forma gráfica de las clases. Se obtuvieron además los siguientes resultados:

1. Quedó definida la metodología para la construcción del software a partir del estudio realizado.

2. Se generó toda la documentación detallada del análisis, diseño e implementación de la aplicación.

3. Quedó demostrada la validez y eficacia de las herramientas y tecnologías seleccionadas.

Bibliografía

Cueva Samanta, B. R. (2011). Administración de herramientas CASE. Loja-Ecuador: EDITORIAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA.

Django Software Foundation. (2014). Django Documentation.

E. KENDALL, K., & E. KENDALL, J. (2005). Análisis y diseño de sistemas. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.

Holovaty, A., & Kaplan-Moss, J. (2008). El Libro de Django.

MENESES Abad, A., PEÑALVER Romero, G. M., RODRÍGUEZ Villar, M., FERNÁNDEZ Céspedes, R., & Pino García, S. (2009). SXP, Metodología ágil para proyectos. La Habana.

PRESSMAN, R. (2005). INGENIERÍA DEL SOFTWARE: Un enfoque práctico.

Séptima Sección: Gestión del Conocimiento

VALIDACIÓN PROSPECTIVA DE MODELOS ACADÉMICOS

Estado: Trabajo concluido

Autores: Leudis Orlando Vega de la Cruz * leudis.vega@facii.uho.edu.cu

* Ingeniero Industrial, Profesor Instructor en la Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo, Universidad de Holguín, Cuba.

Resumen

En la confección de modelos, se tiene la duda de que luego de su aplicación, los resultados tengan la efectividad esperada. Es muy frecuente que durante su aplicación, surjan dificultades de coordinación entre las diferentes actividades, tareas y (o) pasos. En este artículo se presenta una alternativa de validación prospectiva de modelos académicos a través de la utilización de las Redes de Petri, con un enfoque multicriterio. Esto permite, mediante sus técnicas de análisis, conocer a priori la viabilidad de aplicar el modelo diseñado. A modo de ejemplo se muestra la validación de un modelo, concluyéndose que este es válido.

Palabras clave: validación prospectiva, modelos académicos, redes de Petri, modelación multi criterio, criterio de expertos

Abstract

When designing a model, there is always uncertainty about the effectiveness of the expected results right after its application. It is very frequent that during its application, difficulties of coordination between the different activities, tasks and (or) steps emerge. This paper shows an alternative of prospective validation of academic models by means of using Petri's Nets, with a multi-criteria approach. Through the use of its analysis techniques it allows to know a priori the feasibility of applying the designed model. As an example, the validation of a procedure is shown, concluding this way its validity.

Key words: *prospective validation, academic models, Petri's nets, multi-criteria modeling, criteria the experts*

Introducción

La gestión del conocimiento, apoyada en las tecnologías de información, contribuye a la generación de ventajas competitivas basadas en los procesos de innovación y explotación de las capacidades de cada uno de los miembros de la organización. El objetivo de estos elementos, es el mejoramiento, lo que implica eficiencia en los modelos tanto internos como externos. En este contexto juega un papel importante la validación de modelos, que conlleva a la eficiencia de estos y por consiguiente, al cumplimiento de los objetivos. Por lo general es en el ámbito académico, donde se generan modelos, que se extienden a la vida empresarial. Su socialización permite generar conocimientos y por consiguiente la mejora.

En el paradigma académico cada día se generan cambios, provocando la formación de empresarios y convirtiéndose para las empresas, en un medio esencial que conduce a los individuos a su capacitación, para operar en las condiciones del entorno, de manera que logren adaptarse al cambio y la incertidumbre. En este escenario resulta importante que la utilización de datos y la información para la toma de decisiones, sean guiados por un modelo y (o) método que debe validar la introducción de los resultados finales esperados.

La calidad de un modelo se garantiza mediante una efectiva certificación. Su validación, puede realizarse utilizando herramientas que avalan y sustentan la pertinencia y confiabilidad del objeto de validación. Se considera que esta garantiza, coincidiéndose con varios autores **(1-4)**, confiabilidad en los resultados obtenidos del análisis realizado y el cumplimiento de parámetros establecidos, según las características de cada modelo planteado. Derivado de esta condición, constituye una premisa indispensable validar los modelos.

Las investigaciones científicas, principalmente en el ámbito académico, se sustentan mayormente en modelos, que no en todos los casos se encuentran validados en la praxis. Se ha convertido en una práctica frecuente valorar modelos a través del criterio de expertos, lo que si bien da una perspectiva acertada basándose en la opinión de personas experimentadas en el tema, concede cierta subjetividad al consenso obtenido. La validación prospectiva se realiza cuando la verificación del cumplimiento de las condiciones establecidas para un proceso o método analítico, se llevan a cabo antes de su desarrollo. Este tipo de validación

se aplica cuando se elabora un nuevo método analítico. Comprende el estudio de todos los criterios necesarios para demostrar el adecuado funcionamiento del método [(4)].

Se considera que una de las herramientas más efectivas para la validación prospectiva de modelos son las Redes de Petri. Estas permitirán detectar ausencias de situaciones críticas que afecten el adecuado desarrollo del proceso permitiendo así la efectividad y logro de su futura aplicación. Por otra parte en la actualidad, se reconoce la carencia de un enfoque multi criterio [(5-6)] para la selección de expertos y criterios de validación, constituyendo este el problema a resolver. El objetivo de este artículo se enmarca en mostrar una herramienta para la validación prospectiva de modelos académicos, a través de su certificación estructural y dinámica (mediante las redes de Petri) y valoración multi criterio.

Metodología

Las Redes de Petri (RdP)(Petri, 1962), fueron utilizadas inicialmente para el análisis de algoritmos en la computación paralela o concurrente. Dada la complejidad de los procesos productivos actuales, constituyen un método alternativo de diseño tanto para el proceso industrial como para el controlador [(1-12)].

Una RdP es un grafo orientado con dos tipos de nodos: lugares (P) representados mediante circunferencias y transiciones (T) representadas por segmentos rectos verticales. Los lugares y las transiciones se unen mediante arcos o flechas (F).Un arco une siempre lugares con transiciones y viceversa, teniendo determinados pesos (W).Los lugares pueden presentar marcas (una marca se representa mediante un punto en el interior del círculo) y necesitan de un marcado inicial (M_0).Formalmente, una RdP se define como una quíntupla, RdP = (P, T, F, W, M_0).

Según [(7-8)], su fortaleza radica en sus propiedades, que se dividen en dos grandes áreas, las dependientes del marcado inicial llamadas propiedades dinámicas o del comportamiento y las propiedades independientes del marcado, llamadas estructurales o estáticas. Su aplicación se ha extendido a diversos contextos empresariales [(9-12)] demostrando la pertinencia de su uso.

Por otra parte una vez determinado lo posible (conjunto factible) se aborda la determinación de lo mejor. Para ello, se define una función de criterio que refleja adecuadamente las preferencias o deseos del centro decidor [(11)]. Esta función de criterio, usualmente llamada función de utilidad o función de valor, asocia de una manera monótona un número real a cada

solución factible. Recurriendo a técnicas matemáticas más o menos sofisticadas se optimiza la función de utilidad sobre el subconjunto alcanzable, obteniendo de esta manera la solución óptima.

Lo expresado hasta aquí permite afirmar que las redes de Petri para la validación multicriterio de modelos constituye una herramienta apropiada para la valoración de modelos. Esta representa una contribución a la tecnología de información al integrarse la computación, la comunicación y la técnica de procesamiento de datos, evidenciándose como principales recursos: el factor humano, visto como expertos, la información, el grupo de trabajo, el software *CPN Tools*, así como el intercambio de información. Para darle solución al problema planteado en la investigación se propone el modelo que consta de cuatro fases, nueve pasos y siete tareas, el cual se explicara con su aplicación.

Desarrollo

A modo de ejemplo se presenta la validación del modelo anteriormente descrito.

Etapa I. Análisis del procedimiento a través de una RdP

Para validar el modelo antes propuesto se traduce este a una RdP. (ver Fig. 1). En ella se presenta la RdP que modela el modelo seleccionado. La tabla 1 explica la leyenda de la RdP de la referida lámina.

De forma similar se aplicaron las reglas de reducción: fusión de lugares y transiciones en serie y en paralelos para reducir la RdP en función de facilitar su análisis. A partir de esta reducción se obtuvo la red que se muestra en la Fig. 2. Los lugares P_1- P_9 se unen en $P_{1,}$ P_{10} en P_2; P_{12} en P_5; P_{13} en P_3; P_{11} en P_4; $P_{14\ y\ 15}$ - P_{23} en P_6, P_{24} - P_{25} en $P_{7;}$ P_{26} en P_8; P_{27} en $P_{9;}$ P_{28} en P_{10}; P_{29} en P_{11}cambiando respectivamente la denominación de sus transiciones. Cabe aclarar que la red puede seguir simplificándose, pero para lograr mayor claridad en la utilización de las técnicas de análisis se llegó hasta la reducción.

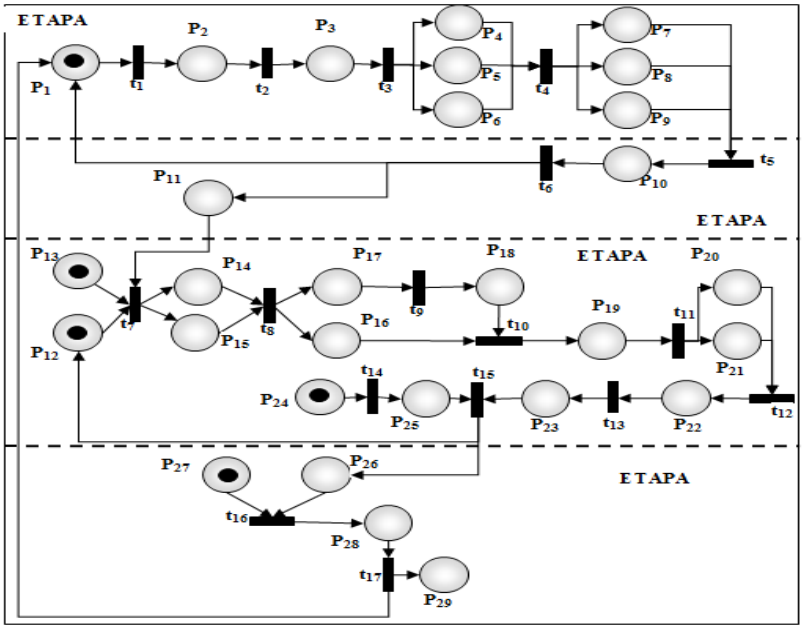


Fig. 1. Traducción del modelo seleccionado en la Red de Petri

Tabla 1. Leyenda de la Fig. 1

Lugares	**Transiciones**
P_1: Información sobre las variables de interés	t_1: definir objetivos de las evaluaciones a efectuar
P_2: Objetivos específicos en el procedimiento seleccionado	t_2: Construcción de la red de Petri
P_3: Red de Petri del procedimiento	t_3: Determinación de matriz de incidencia, marcado inicial y secuencia de disparos
P_4: Matriz de incidencia	t_4: Determinación de las técnicas de análisis
P_5: Marcado inicial	t_5: Determinación de las propiedades
P_6: Secuencia de disparos	t_6: Cálculo y análisis del coeficiente de validación
P_7: Reducción de la red	t_7: Obtención de la matiz decisional y vector de pesos
P_8: Ecuaciones de estados	t_8: Cálculo del índice de concordancia y normalización y ponderación de la matriz decisional
P_9: Árbol de alcanzabilidad y cobertura	t_9: Obtención de la matriz discordante
P_{10}: Comportamiento y estructura del procedimiento	t_{10}: Fijación de umbrales
P_{11}: Coeficiente aceptable	t_{11}: Obtención de matriz de dominancia discordante y concordante
P_{12}: Lista de expertos	t_{12}:Determinación de la matriz de dominancia agregada
P_{13}: Lista de criterios	t_{13}: Obtención del Grafo ELECTRE
P_{14}: Matriz decisional	t_{14}: Cálculo del número de expertos
P_{15}: Vector de pesos	t_{15}: Comparar el número de experto seleccionado con el necesario
P_{16}: Índice de concordancia	t_{16}: Cálculo del coeficiente de validación según expertos
P_{17}: Matriz normalizada y ponderada	t_{17}: Análisis del coeficiente de validación

P_{18}: Matriz discordante
P_{19}: Umbral concordante y discordante
P_{20}: Matriz de dominancia concordante
P_{21}: Matriz de dominancia discordante
P_{22}: Matriz de dominancia agregada
P_{23}: Grafo ELECTRE y expertos seleccionados
P_{24}:Proporción de error y nivel de confianza
P_{25}:Número de expertos necesarios
P_{26}:Número de expertos decididos
P_{27}:Lista de principios
P_{28}:Coeficiente de validación
P_{29}:Procedimiento Válido

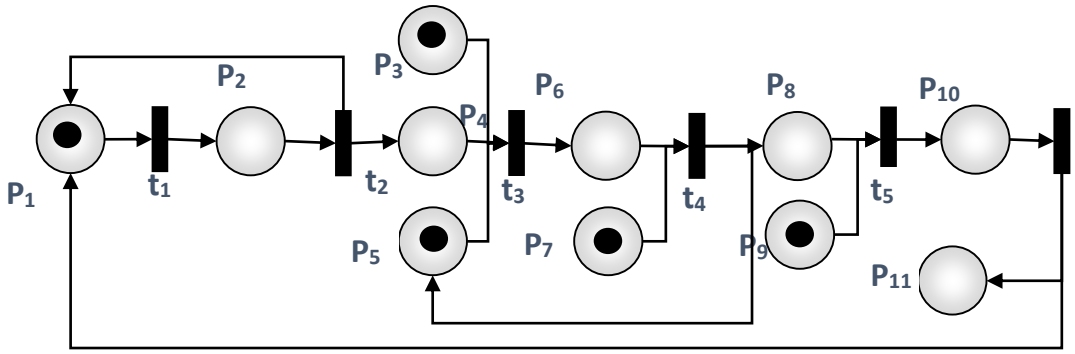


Fig. 2. RdP reducida del procedimiento seleccionado

A partir de la RdP simplificada obtenida en la Fig. 2 se procedió a determinar las ecuaciones de estado a través de la matriz de incidencia (Fig. 3)

Mn=

M0	M1	M2	M3	M4	M5	M6
1	0	1	0	1	0	2
0	1	0	1	0	1	0
1	1	1	0	0	0	0
0	0	1	0	1	1	2
1	1	1	0	1	1	1
0	0	0	1	0	0	0
1	1	1	1	0	0	0
0	0	0	0	1	0	0
1	1	1	1	1	0	0
0	0	0	0	0	1	0
0	0	0	0	0	0	1

A=

-1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	-1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
0	0	-1	-1	-1	1	0	0	0	0	0
0	0	0	0	1	-1	-1	1	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	1	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	1

Fig. 3. Ecuación de estados (M) y matriz de incidencia (A)

El método del árbol de alcanzabilidad y cobertura (Fig. 4), permite observar que el marcado final es alcanzado desde el marcado inicial, así como lo posibilidad de siempre rediseñar el modelo0 en las diferentes etapas por la que este transita**.**

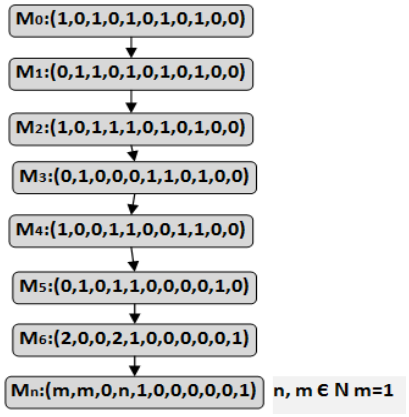


Fig. 4. Árbol de alcanzabilidad según los marcados de la red

Los resultados fueron validados por el *software CPN TOOLS* (Herramientas de Redes de Petri Coloreadas), simulándose el comportamiento del modelo, comprobándose su efectiva dinámica.

Etapa II. Validacióndel modelo a través de las propiedades de la RdP

Obtenidas las técnicas de análisis se procede a comprobar el cumplimiento de las propiedades para determinar el Kval del modelo seleccionado.

Propiedades estáticas

Como se puede apreciar la red es pura ya que no existen auto bucles, o sea par de lugar y salida donde la transición de entrada es la misma de la de salida, por lo que se procedió a la verificación de las propiedades estáticas, que no dependen de su marcado inicial.

Conservabilidad: la RdP es conservativa, ya que siempre tendrá las mismas cantidades de marcas, si se repitiera.

Limitación o acotado estructural: la RdP es limitada estructuralmente pues existe un número finito de marcados iniciales (cinco marcados).

Vivacidad estructural: estructuralmente la red es viva porque posee un marcado inicial.

Repetibilidad: es repetible pues las transiciones siempre podrán dispararse, en este caso como solo se repiten una sola vez, en esta todas se dispararán hasta lograr el objetivo final dela validación del procedimiento.

Controlabilidad: anteriormente se comprobó que todos los marcados pueden ser alcanzados, pero no desde cualquier otro marcado, lo que se puede demostrar de la forma siguiente:

$$A = \begin{matrix} -1 & 1 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 1 & -1 & 0 & 1 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & -1 & -1 & -1 & 1 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0 & 1 & -1 & -1 & 1 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & -1 & -1 & 1 & 0 \\ 1 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & -1 & 1 \end{matrix} \sim \begin{matrix} -1 & 1 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 1 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & -1 & -1 \\ 0 & 0 & -1 & -1 & -1 & 1 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 1 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0 & 1 & -1 & -1 & 1 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & -1 & -1 & 1 & 0 \end{matrix}$$

Fig. 5. Matriz de incidencia escalonada

Como se puede apreciar en la Fig. 5, en el modelo seleccionado, el rango de la matriz de incidencia es de seis, diferente al número de lugares que es once, por lo que no es completamente controlable.

Consistencia: es consistente pues la RdP es reversible, desde el marcado inicial hasta el final, todos los lugares fueron marcados al menos una vez.

Propiedades dinámicas

Alcanzabilidad: cada disparo modifica la distribución de los marcados en la RdP, de acuerdo con la reglas de disparos. Todos los marcados son alcanzables, el marcado final M_{11} es alcanzable desde M_0 según la secuencia de los disparos (Fig. 4) en el procedimiento seleccionado.

Limitable o acotada: la RdP es acotada, según la RdP reducida el número de marcado es igual al peso de su arco de salida, por lo que es de razón igual a uno y se puede decir que es limitada a uno por lo que la RdP es segura. Esto se puede comprobar en las técnicas de análisis de la RdP expuesta en los resultados, en el caso del marcador final donde P_4 tendrá n marcados, si fuese necesario rediseñar el procedimiento pues se tendrá tantas listas de criterios como hagan falta y no se acumularía marcados.

Vivacidad: la RdP es viva, pues una vez alcanzado el estado final por las propias características del procedimiento será necesaria una nueva secuencia de disparos (si es necesario rediseñar), por lo que estará libre de bloqueos y no existirán problemas en su ejecución**.**

Reversibilidad y estado inicial: es reversible pues una vez alcanzado el objetivo final dela validación del procedimiento, es posible que sea necesario modificar las condiciones iniciales y volver al estado inicial.

Cobertura: dado que el procedimiento seleccionado es cíclico, en el Árbol de alcanzabilidad (Fig. 4) los marcados finales pueden ser cubiertos, pues se podrá rediseñar el procedimiento m, n veces que se podrá alcanzar el estado final. **Persistencia:** a lo largo de la RdP, el disparo de una transición no deshabilitará a otra pues las transiciones no comparten ningún recurso.

Distancia sincrónica: partiendo de que la RdP es un sistema inherentemente paralelo y (o) concurrente, dos transiciones que estén capacitadas y no interactúan entre sí, pueden dispararse de forma independiente. En esta RdP no es necesario "sincronizar" estos resultados pues aquellas que pueden ser disparadas al mismo tiempo (t_1 y t_2, Fig. 4), no impedirá su alcanzabilidad.

Comprobadas las propiedades, se determinó el coeficiente de validación, obteniéndose el resultado siguiente:

$$K_{val} = \frac{\sum_{i=1}^{13}\sum_{j=1}^{13} W_{p_i} C_j}{13} = \frac{60}{13} = 4{,}6$$

Se comprobó que este logra su objetivo de forma segura ya que garantiza que nunca entrará en un estado no válido, o sea no sigue instrucciones que no se deben realizar, es consistente, repetible, conservativo, vivo estructuralmente. Se comprobó que el modelo supone una aproximación adecuada de la realidad para los objetivos particulares del modelo. Representa adecuadamente al sistema real con la comprobación de la estructura del modelo con las propiedades estáticas y los datos generados de la simulación del mismo, reproducen de forma adecuada el comportamiento del sistema real con la comprobación del comportamiento del modelo con las propiedades dinámicas. Lo anterior quedó demostrado con la obtención del coeficiente de validación con una magnitud de 4,6, corroborándose que el modelo es válido.

Etapa III. Selección del número de expertos para la validación

Para la selección del número de expertos se tuvieron en cuenta los cinco criterios antes explicados, y luego de aplicar el método Saaty, para decidir el orden prioridad de los criterios se obtuvo el resultado siguiente:

- Años de experiencias en el centro de trabajo (cargo).(Criterio 1)
- Número de investigaciones realizadas en el país y en el extranjero.(Criterio 2)

- Número de publicaciones nacionales alcanzadas (revistas, talleres, eventos etc.).(Criterio 3)
- Calificación profesional, grado científico o académico.(Criterio 4)
- Número de publicaciones en revistas de alto impacto.(Criterio 5)

El cálculo del peso de cada criterio se realizó de la forma siguiente:

$$w_1 = \frac{\frac{1}{1}}{\frac{1}{1}+\frac{1}{2}+\frac{1}{3}+\frac{1}{4}+\frac{1}{4}} = 0{,}438, w_2 = 0{,}219,\ w_3 = 0{,}146,\ w_4 = 0{,}109\ y\ w_5 = 0{,}0088$$

Es interesante observar que la suma de los pesos preferenciales obtenidos es igual a uno. Esta propiedad es útil tanto para interpretar el significado delos pesos como para facilitar su uso por parte del centro decisor.

A partir de la matriz decisional (tabla 2) (Para la selección del valor del criterio cuatro se tuvo en cuenta lo siguiente: Doctor (5), Máster (4), Especialista (3), Ingeniero o Licenciado (2) y Técnico (1)) y del vector de pesos ω se calcula la matriz de índices de concordancia tal como se expuso en la tarea dos del algoritmo. A modo de ejemplo, se presenta los cálculos correspondientes a los índices de concordancia de los expertos uno y dos.

C (1,2)=0,38+0,219+0,146+0,109+0,088=1

Tabla 2. Matriz decisional

Matriz decisional					
Expertos/criterios	**Criterio 1**	**Criterio2**	**Criterio3**	**Criterio 4**	**Criterio 5**
Experto 1	15	45	15	5	10
Experto 2	12	32	8	4	5
Experto 3	6	20	2	4	2
Experto 4	27	34	14	3	4
Experto 5	30	34	12	5	7
Experto 6	29	30	23	4	8
Experto 7	18	34	9	3	6
Experto 8	25	28	5	2	6
Experto 9	19	30	13	3	7

Experto 10	21	36	12	5	10

Es interesante observar que por la propia definición de índices de concordancia, la suma delos elementos de la matriz simétricas con respecto a la diagonal principal ha de ser igual a la unidad. La tarea siguiente es normalizar los elementos de la, matriz decisional, para esto se dividen entre el mayor por cada columna, A continuación, se multiplica cada columna de la matriz decisional normalizada por el peso preferencial correspondiente obteniéndose de esta manera la matriz decisional normalizada y ponderada. Ambas matrices, para los datos de esta investigación, están recogidas en la tabla 3.

Tabla 3. Matriz decisional normalizada y ponderada

Matriz normalizada						**Matriz Ponderada**				
E/C	**C1**	**C2**	**C3**	**C4**	**C5**	**C1**	**C2**	**C3**	**C4**	**C5**
E1	0,5	1	0,65	1	1	0,22	0,219	0,1	0,109	0,088
E2	0,4	0,71	0,35	0,8	0,5	0,18	0,156	0,05	0,087	0,044
E3	0,2	0,44	0,09	0,8	0,2	0,09	0,097	0,01	0,087	0,018
E4	0,9	0,76	0,61	0,6	0,4	0,39	0,165	0,09	0,065	0,035
E5	1	0,76	0,52	1	0,7	0,44	0,165	0,08	0,109	0,062
E6	0,97	0,67	1	0,8	0,8	0,42	0,146	0,15	0,087	0,07
E7	0,6	0,76	0,39	0,6	0,6	0,26	0,165	0,06	0,065	0,053
E8	0,83	0,62	0,22	0,4	0,6	0,37	0,136	0,03	0,044	0,053
E9	0,63	0,67	0,57	0,6	0,7	0,28	0,146	0,08	0,065	0,062
E10	0,7	0,8	0,52	1	1	0,31	0,175	0,08	0,109	0,088

Los 10 x 10 índices de concordancia constituyen la matriz de índices de concordancia representada en la tabla 4, al igual la matriz de índices de discordancia que se construyó, partir de la matriz decisional normalizada y ponderada, por aplicación inmediata de la mecánica operativa del algoritmo.

La próxima tarea a seguir es fijarlos umbrales de concordancia y de discordancia. Unos valores inicialmente aconsejables para dichos umbrales pueden venir dados por los valores medios de los elementos de las matrices de índices de concordancia y discordancia. Los valores, para los datos del caso de estudio, son: c=0,5 y d=0,6126.

A partir de los anteriores umbrales de concordancia y discordancia, se aplica la mecánica operativa expuesta en la tarea seis, obteniendo las matrices de dominancia concordante y discordante respectivamente. Dichas matrices están representadas en la tabla 5.

Por medio de una multiplicación término a término de las dos matrices anteriores se obtiene la matriz final de dominancia agregada (concordante-discordante) que queda recogida en la tabla 6.

De la matriz de dominancia agregada por aplicación inmediata de la mecánica operativa expuesta en la tarea anterior del algoritmo se obtiene el grafo ELECTRE o grafo de sobre clasificaciones representado en la Fig. 6. De dicho grafo se deduce inmediatamente que para los valores umbrales elegidos los expertos más dominantes; aquellos que poseen mayor cantidad de uno, son los expertos cuatro, cinco y seis. Para una mejor comprensión se utilizó el software UCINET 6(versión 5.45), para ver los expertos más dominados, los cuales resultaron ser los expertos dos y tres.

Tabla 4. Matriz de Concordancia y Discordancia.

	Matriz de Concordancia											Matriz de Discordancia									
	E 1	**E 2**	**E 3**	**E 4**	**E 5**	**E 6**	**E 7**	**E 8**	**E 9**	**E 10**		**E 1**	**E 2**	**E 3**	**E 4**	**E 5**	**E 6**	**E 7**	**E 8**	**E 9**	**E 10**
E 1	…	1	1	0,562	0,507	0,416	0,562	0,562	0,562	0,463		..	0	0	1	1	1	0,8	1	0,857	1
E 2	0	….	0,945	0,197	0	0,274	0,109	0,474	0,328	0		1	..	0	1	1	1	1	1	1	1
E 3	0	0,055	…	0,109	0	0,055	0,109	0,109	0,109	0		1	1	..	1	1	1	1	1	1	1
E 4	0,438	0,803	0,891	….	0,255	0,219	0,748	0,912	0,857	0,584		0,278	0,09	0,07	..	1	1	0,154	0,333	0,25	0,56
E 5	0,493	1	1	0,745	….	0,766	0,89	1	0,81	0,565		0,227	0	0	0,25	..	1	0	0	0,063	0,231
E 6	0,584	0,726	0,945	0,781	0,234	…..	0,781	1	0,89	0,584		0,35	0,04	0	0,333	0,286	..	0,125	0	0	0,25
E 7	0,438	0,891	0,891	0,252	0,11	0,219	….	0,518	0,263	0		1	0,222	0,111	1	1	1	..	1	1	1
E 8	0,438	0,526	0,891	0,088	0	0	0,482	….	0	0,438		0,533	0,211	0,143	1	1	1	0,3	..	0,56	1
E 9	0,438	0,672	0,891	0,143	0,19	0,11	0,737	1	….	0,146		1	0,2	0,105	1	1	1	0,67	1	..	1
E 10	0,537	1	1	0,416	0,435	0,416	1	0,562	0,854	….		0,44	0	0	1	1	1	0	0,86	0,25	..

Tabla 5. Matriz de Dominancia concordante y discordante.

Matriz de Dominancia Concordante											Matriz de Dominancia Discordante									
	E 1	**E 2**	**E 3**	**E 4**	**E 5**	**E 6**	**E 7**	**E 8**	**E 9**	**E 10**		**E 1**	**E 2**	**E 3**	**E 4**	**E 5**	**E 6**	**E 7**	**E 8**	**E 9**	**E 10**
E 1	…	1	1	1	1	0	1	1	1	0		..	1	1	0	0	0	0	0	0	0
E 2	0	….	1	0	0	0	0	0	0	0		0	..	1	0	0	0	0	0	0	0
E 3	0	0	…	0	0	0	0	0	0	0		0	0	..	0	0	0	0	0	0	0
E 4	0	1	1	….	0	0	1	1	1	1		1	1	1	..	0	0	1	1	1	1
E 5	0	1	1	1	….	1	1	1	1	1		1	1	1	1	..	0	1	1	1	1
E 6	1	1	1	1	0	…..	1	1	1	1		1	1	1	1	1	..	1	1	1	1
E 7	0	1	1	0	0	0	….	1	0	0		0	1	1	0	0	0	..	0	0	0
E 8	0	1	1	0	0	0	0	….	0	0		1	1	1	0	0	0	1	..	1	0
E 9	0	1	1	0	0	0	1	1	….	0		0	1	1	0	0	0	0	0	..	0

E 10	1	1	1	0	0	0	1	1	1	….		1	1	1	0	0	0	1	0	1	..

Tabla 6. Matriz de Dominancia Agregada

Matriz de dominancia agregada										
	E 1	**E 2**	**E 3**	**E 4**	**E 5**	**E 6**	**E 7**	**E 8**	**E 9**	**E 10**
E 1	..	1	1	0	0	0	0	0	0	0
E 2	0	..	1	0	0	0	0	0	0	0
E 3	0	0	..	0	0	0	0	0	0	0
E 4	0	1	1	..	0	0	1	1	1	1
E 5	0	1	1	1	..	0	1	1	1	1
E 6	1	1	1	1	0	..	1	1	1	1
E 7	0	1	1	0	0	0	..	0	0	0
E 8	0	1	1	0	0	0	0	..	0	0
E 9	0	1	1	0	0	0	0	0	..	0
E 10	1	1	1	0	0	0	1	0	1	..

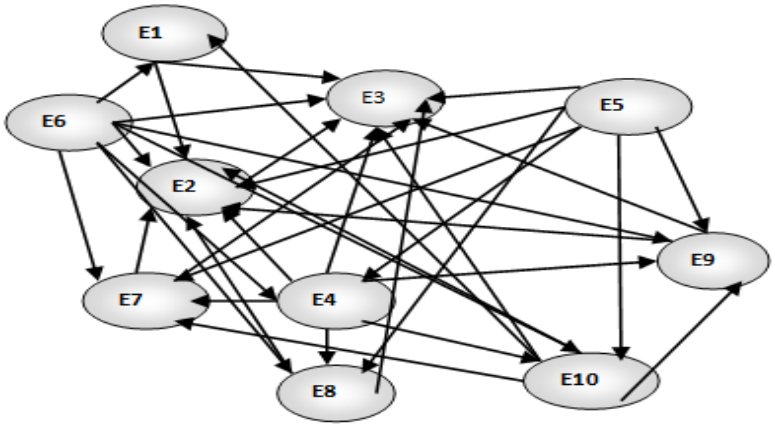


Fig. 6. Grafo de sobre clasificaciones

Luego se calcula el número de expertos atendiendo a las condiciones necesarias con un nivel de confianza del 95%, una proporción de error del 2%, una precisión del 10%, se obtiene una cantidad mínima necesaria de ocho expertos, por lo que se decidió eliminar aquellos expertos más dominados (expertos dos y tres). Los detalles se muestran a continuación:

$$N_e = \frac{P \times (1-P) \times K}{i^2} = 7{,}53 \sim 8\ expertos$$

La tabla 7 muestra los principios necesarios, para lograr una amplia efectividad del modelo validado. Se procedió a validarlo determinando un coeficiente de validación Kexp=3,694, mayor que 2,67 por lo que se considera que el modelo analizado es válido.

Tabla 7. Matriz de Calificación de los expertos

	CL	Par	F	T	S	I	Pa	R	Pe
E 1	4	4	4	3	4	2	4	4	3
E 4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
E 5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
E 6	3	4	3	3	4	3	3	3	3
E 7	4	4	4	4	4	2	4	4	4
E 8	4	4	4	4	3	3	4	4	3
E 9	4	4	4	4	3	3	4	4	4
E 10	4	4	4	4	4	3	4	4	4
S	0,3536	0,3536	0,3536	0,4629	0,4629	0,6409	0,3536	0,4629	0,5345
X	3,875	3,875	3,875	3,75	3,75	2,875	3,875	3,75	3,5
Cv	0,09	0,09	0,09	0,12	0,12	0,22	0,09	0,12	0,15
Valor	3,875	3,875	3,875	3,75	3,75	3	3,875	3,75	3,5
Kexp	**3,694**								

Conclusiones

- La herramienta presentada para la validación de modelos a través de las RdP, constituye una novedad, en la aplicación de estas. El enfoque multi criterio compone un mecanismo primordial en la efectividad del mismo.
- Se validó el modelo que se propone para el fin declarado mediante la RdP y criterio de expertos, corroborándose que en su diseño se cumplen las propiedades estructurales y de comportamiento y un conjunto de principios necesarios para su impacto, determinándose que no deben realizarse cambios en el diseño de este.
- Se recomienda extender el desarrollo del modelo propuesto al contorno industrial, de tal forma que la utilización de modelos simulados con redes de Petri permita mejorar los procesos empresariales, así como incrementar el número de criterios a utilizar en la modelación para la selección de expertos y valoración de estos modelos.

Referencias bibliográficas

13. Araujo, R. T. S., Araujo, M. E. S., Medeiros, F. N. S. d., & Barroso, G. C. (2015). Modelagem de um sistema de gestão na Educação a Distância no Brasil utilizando redes de Petri Coloridas. Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería, 23(1). doi: http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052015000100016
14. Cely, M. M. H. (2013). Modelado e implementación de un sistemas automático de detección y diagnóstico de fallas basado en redes de petri para el proceso hogar en la generación de vapor. Scientia et Technica, 18(4), 599-605.
15. Gutiérrez, H., & Muñoz, Á. G. (2013). Generación de diagramas ladder mediante el uso de redes de Petri difusas. Revista Vínculos, 10(2).
16. Morales de la Cruz, C. (2004). Desarrollo y validación prospectiva de una técnica analítica porcromatografía líquida de alta performance (HPLC) Para el Enalapril 10mg tabletas recubiertas. Tesis para optar al título profesional de Químico-Farmacéutico, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
17. Vega de la Cruz, L. O. (2014). Procedimiento para la modelación multicriterio de los recursos representativos del sistema logístico. Ing. Tesis en opción al título de Ingeniero Industrial, Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Holguín.
18. Vega de la Cruz, L. O., Lao Leon, Y. O., Pérez Pravia, M. d. l. C., & Marrero Delgado, F. (2015). Redes de Petri: Herramienta para la validación de procedimiento. Conferencia Científica Internacional de Holguín, VII.
19. Murillo Soto, L. D. (2008). Redes de Petri: Modelado e implementación de algoritmos para autómatas programables. Tecnología en Marcha, 21(4), 102.
20. Soto, L. D. M. (2011). Simulación de un sistema de manufactura flexible con redes de Petri coloreadas. Tecnología en Marcha, 23(1), pág. 47.
21. Morales Varela, A., Rojas Ramírez, J. A., Hernández Gómez, L. H., Morales González, Á., & Jiménez Reyes, M. Y. (2015). Modelo de un sistema de producción esbelto con redes de Petri para apoyar la toma de decisiones. Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería, 23(2), 182-195.

22. Murata, T. (1989). Petri nets: Properties, analysis and applications. Proceedings of the IEEE, 77(4), 541-580.
23. Pérez Rave, J., Trujillo, M., Castro, G., & Gómez, G. (2014). Modelación multicriterio del nivel de prevención de contaminación por mercurio en entidades odontológicas. Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería, 23(1), 128-144.
24. Zapata, G., Hoyos, B., & Quintero, L. (2014). Diseño del sistema automático para una planta piloto de recubrimientos electrolíticos. Parte I: Modelo mediante Redes de Petri Jerárquicas. Revista Facultad de Ingeniería (45), 67-76.

DISEÑO DE SISTEMAS LOGÍSTICOS EN EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DEL TERRITORIO HOLGUINERO

Systems Logistic design in trading enterprises of the Holguin territory

Estado: Trabajo concluido

Autores: MSc. Yosvani Orlando Lao León*, ylaol@facinf.uho.edu.cu

Dra. C. Milagros Caridad Pérez Pravia*

Dr. C. Fernando Marrero Delgado**

* Universidad de Holguín, Cuba.

** Universidad Central "Martha Abreu" de las Villas, Cuba.

Resumen

En las empresas comercializadoras el correcto funcionamiento de los eslabones de la cadena de suministros es fundamental, ya que toda actividad logística encarece el producto o servicio. Este planteamiento sirvió como base para la investigación desarrollada, con el objetivo de diseñar el Sistema Logístico en la EMPA Holguín y en EMCOMED Holguín, pues el desconocimiento de su funcionamiento logístico, provoca que las empresas involucradas, realicen sus gestiones de forma independiente, en vez de forma integrada, constituyendo este el problema a resolver. Como principal resultado de la investigación se obtienen, entre otros como elementos fundamentales, del Sistema Logístico: el diseño y diagnóstico del Servicio al Cliente, el Modelo de Aseguramiento de los Procesos, los flujos informativo, financiero y material, así como el diseño estructural de sus subsistemas. Para desarrollar esta se utilizaron técnicas y métodos como: método de Saaty, Modelo General de la Organización, Diagrama Gantt, entre otras.

Palabras claves: Sistema logístico, empresas comercializadoras, diseño.

Abstract

In the trading enterprises, the correct functioning of the links of the supplies chain is fundamental, since every logistic activity raises the price of the product or service. This proposal served like base the investigation developed, with the objective to design the Logistic System in EMPA Holguin and EMCOMED Holguin, then the ignorance of its logistic functioning, provokes that the implicated enterprises, accomplish its managements of independent way, instead of integrated way, constituting this the problem to take a resolution. Like main result of investigation, were obtaining, among others like fundamental, Logistic System elements: The design and diagnosis of Customer Service, Supplies Processes Model, the informative, financial and material flows, as well as the structural design of its subsystems. In order to develop this were used technical and methods like Saaty's method, General Model of Organization, Gantt Diagram, between other ones.

Keys words: Logistic System, trading enterprises, design.

Introducción

Muchos investigadores han tratado ampliamente la necesidad de una relación integrada entre productores y socios en la cadena de suministro, pero solo recientemente se destaca el enfoque sistemático de integración de la cadena de suministro, no solo en las organizaciones de Cuba, sino también en las de Latinoamérica (Acevedo Suárez, 2008; Acevedo Urquiaga, 2013; Martha Inés Gómez Acosta, Acevedo Suárez, Pardillo Baez, López Joy y Lopes Martínez, 2013), las que corroboran la necesidad de diseñar los SL de manera integrada, así como otras investigaciones (Ríos Hernández, 2012; Bejerano Bonilla, 2014; Reyneri Cid y Peña Gutiérrez, 2014; Torralbas Velázquez y San Marful Tristá, 2014), donde se realizan el diseño, análisis y caracterizaciones de los SL en entidades cubanas que demandan su integración.

Una empresa comercializadora, forma parte de los eslabones de una cadena de suministros que parte del diseño y la concepción del producto, hasta la entrega al cliente para su consumo. Esta tiene la responsabilidad de brindar los productos demandados por los clientes con los

requerimientos necesarios. Por lo tanto es de suma importancia conocer las necesidades de los clientes, de forma tal que les permita satisfacerlos e incluso superar sus expectativas (Herrera González, 2013).

Actualmente el trabajo de estas empresas, se basa en la velocidad que se debe mantener dentro del flujo logístico, ese tiempo de respuesta es importante para medir el desempeño de cada área tanto para nuestros clientes como para la empresa. Contradictoriamente, en el territorio holguinero, siendo uno de los territorios donde el turismo es más próspero y predominando por ende el sector de los servicios, no se tienen referencias de que se hayan realizado muchos esfuerzos en la introducción de tendencias modernas relacionadas con los sistemas logísticos, ni una concepción integral de los subsistemas que lo integran, esto se corrobora por el resultado de la revisión bibliográfica de estudios desarrollados en el marco de esta investigación en las principales entidades comercializadoras, de la localidad. Por esta razón, se demanda una política para su desarrollo, incluida la formación de los profesionales y cuadros en tales elementos.

Independientemente de los esfuerzos desde su creación, en varias empresas comercializadoras del territorio holguinero, existen deficiencias que atentan contra el correcto funcionamiento de estas como sistema; estudios previos realizados en la EMPA y EMCOMED Holguín (Gutiérrez Reyes, 2012; López Carmenate, 2012; Peralta García, 2012; Yosvani Orlando Lao León, 2013; Peralta Sarmiento, 2013; Vega Ricardo, 2013; Arderi Martínez, 2014; Font Lara, 2015; González García, 2015; González Ricardo, 2015; Pérez Avila, 2015; Rodríguez Montaña, 2015), evidencian que existen deficiencias que dificultan el desempeño de sus SL, siendo estas:

- Desconocimiento de la localización de los recursos restrictivos en el sistema logístico.
- No identificación de las fronteras y (o) alcance de los subsistemas logísticos en la entidad.
- No establecimiento de las relaciones entre los subsistemas logísticos en la entidad.
- Necesidad de representar la lógica y secuencia del sistema logístico en la entidad.

Estas agravantes, conllevaron a identificar que el desconocimiento de cómo funciona el sistema logístico en las entidades objeto de estudio, provoca que las empresas involucradas en su Sistema Logístico realicen sus gestiones de forma independiente, en vez de funcionar

de manera integrada con el fin de garantizar el arribo de los productos de una manera eficaz al menor costo posible, constituyendo este el problema a resolver.

En consecuencia, el objetivo de la investigación se enmaró en diseñar el Sistema Logístico en la Empresa Mayorista de Productos Alimenticios y Otros Bienes de Consumo Holguín y la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos Holguín, a partir de las relaciones que se establecen entre las empresas involucradas en los cuatro subsistemas de este.

En el desarrollo de la investigación se utilizaron métodos teóricos y empíricos, apoyados en un conjunto de técnicas y herramientas:

Análisis y síntesis: mediante la revisión de literatura y documentación especializada, así como de la experiencia teórica y práctica de especialistas consultados y estudios de mercado.

Sistémico estructural: para el desarrollo del análisis del SL en empresas comercializadoras y el SL en la Empresa Mayorista de Productos Alimenticios y Otros Bienes de Consumo Holguín, a través de su descomposición en los elementos que lo integran, identificándose las variables que más inciden y su interrelación, como resultado de un proceso de síntesis.

Métodos empíricos: la utilización de software como el Microsoft Office Excel 2016, MindManager versión 5.0.878, MS Project, Visual Paradigm 8.0, para el diseño de los diagramas de los subsistemas logísticos.

Técnicas y herramientas: Modelo de Aseguramiento del Proceso, flujogramas, diagramas, mapas conceptuales, Modelo General de la Organización, modelo de Valor del Proceso, Diagrama Gantt, Diagrama Causa Efecto.

Metodología

Para el desarrollo se siguió la lógica planteado por Bejerano Bonilla (2014), quien constituyó una de las aplicaciones del procedimiento propuesto por Gómez Acosta y Acevedo Suárez, profesores de LOGESPRO en la CUJAE.

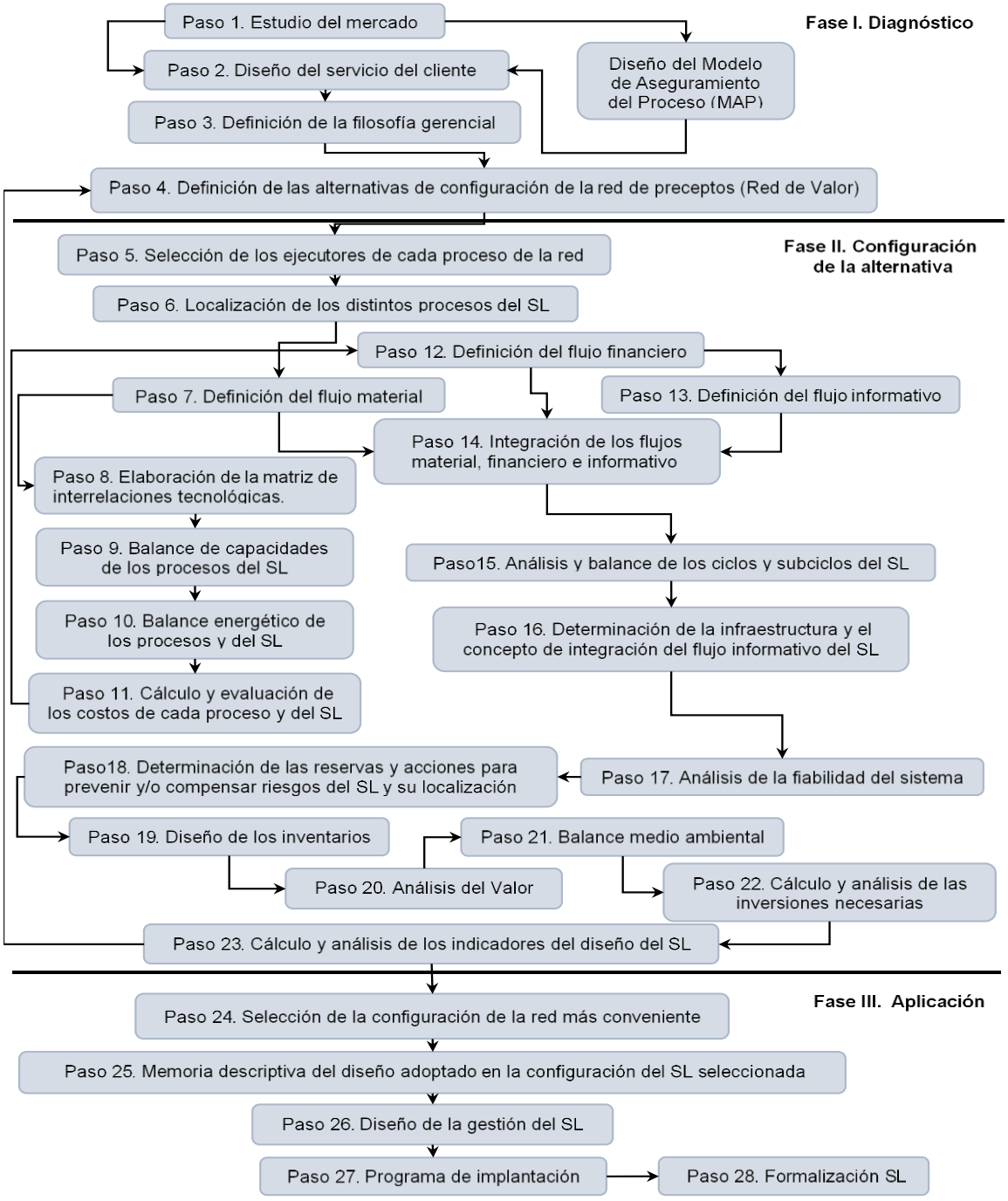


Figura 1. Procedimiento para el diseño de los sistemas logísticos.

Resultados

Fase I. Diagnóstico

En esta fase se realizó una descripción detallada de cada uno de los elementos dentro del sistema logístico, caracterización del mercado; además se definió la filosofía gerencial de las empresas y se diseñó el MAP y el servicio al cliente, entre otros elementos.

Estudio del mercado

Se analizaron los mercados a los que van dirigidos los servicios de ambas empresas. Dentro de estos se caracterizaron los clientes, los volúmenes de demanda, los parámetros de la demanda de servicio de los clientes y los precios concurrentes de los productos. Se diseñó el Modelo de Aseguramiento del Proceso (MAP), el cual constituye el conjunto de recursos, servicios y condiciones que deben asegurarse según determinadas formas, calidades, momentos y cantidades para garantizar el desempeño de un proceso de acuerdo a determinados estándares; es decir el MAP expresa la forma de asegurar dinámicamente las condiciones para el desempeño de un proceso en función del diseño realizado del mismo. En este modelo se integran un grupo de elementos como lo son el entorno, los proveedores, las materias primas y materiales que se utilizan, la infraestructura que se tiene, características del personal, como se maneja el dinero en la empresa, descripción medio ambiente; a modo de ejemplo se muestra en el anexo 1 el MAP de la EMPA Holguín.

Diseño del servicio del cliente

Para ello se utilizó como referencia el procedimiento diseñado por Herrera González (2013) y perfeccionado por Pérez Avila (2015), del cual se utilizaron los principales aspectos para el diseño del servicio al cliente.

Determinación de los expertos

En este caso, se recurrió al procedimiento desarrollado por Yosvani Orlando Lao León, Pérez Pravia y Marrero Delgado (2016), el cual tiene como objetivo incrementar la confiabilidad en el proceso de selección de la comunidad de expertos. Se tuvo en cuenta un nivel de precisión del 12%, una proporción estimada de errores (promedio) del 4%, para un nivel de confianza del 90%, y se obtuvo una necesidad total de siete expertos.

Cálculo del Nivel de Servicio Proporcionado

Después de aplicadas las listas de chequeo se procedió al procesamiento de estas, y consecutivamente se efectuó la determinación de los pesos de importancia relativa de los atributos; calculando el valor de la importancia atribuida por los expertos, utilizando para ello el criterio de la moda, y finalmente se combinaron estos pesos con la evaluación, para dar paso al cálculo del índice de Nivel de Servicio Proporcionado. A continuación se presentan los resultados de la EMPA Holguín (los resultados de EMCOMED se pueden consultar en Yosvani Orlando Lao León, Marrero Delgado, Pérez Pravia y Leyva Cardeñosa (2016)). Del análisis de los atributos se obtuvo como resultado que el nivel de servicio actual que proporciona la entidad es de un 93.32%. Los atributos que más inciden en el resultado obtenido son: lo que se tiene en cuenta en el diseño del servicio al cliente, los puntos de contacto con los clientes y los mecanismos para la medición del grado de satisfacción del cliente. Teniendo en cuenta los valores obtenidos en la matriz el INS (d) califica como muy alto.

Cálculo del Nivel de Servicio Percibido

En este paso se aplicó la encuesta diseñada por Herrera González (2013), en la que se tuvo en cuenta las características de cada tipo de cliente que la entidad posee. Atendiendo a esto se decidió aplicar un muestreo estratificado a los 2434 clientes existentes (1027 organismos y 1407 bodegas). El tamaño de la muestra se obtuvo de la forma siguiente:

$$n = \frac{4 \cdot N \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + 4 \cdot p \cdot q} = \frac{4 \cdot 2434 \cdot 0{,}5 \cdot 0{,}5}{(0{,}05)^2 \cdot (2434-1) + 4 \cdot 0{,}5 \cdot 0{,}5} = 400{,}16 \approx 400 \; clientes$$

Determinándose que la muestra a encuestar fuera de 400 clientes. Luego, a partir del tamaño de cada segmento de los clientes, se obtuvo la muestra a encuestar por clasificación como se muestra a continuación: Canasta básica y Dietas (232) y Organismos (169). A través del procesamiento de las encuestas se pudo constatar que el Nivel de Servicio Percibido por los clientes alcanza un valor de 82,99%, que se obtuvo mediante el cálculo de la fiabilidad o sea la productoria, en este caso se consideraron como fallos las evaluaciones iguales o inferiores a tres puntos, donde el INS (d) se considera alto. Después de obtenida la valoración de los datos de las encuestas, se concluyó que las dimensiones del servicio que más intervienen

sobre la calidad de este, así como en su satisfacción son el tiempo de entrega (94,37%), la calidad del producto (95,77%), y la variedad en la oferta (97,18%).

Estudiar la demanda de servicio al cliente

A través de la utilización del Microsoft Excel se procesó la información ofrecida por los clientes y se obtuvo como resultado los atributos del servicio, ordenados en cada caso según la importancia conferida por cada segmento. De forma general los atributos demandados por los clientes son iguales, variando en cada caso el orden de prioridad que dan a cada uno de ellos, según sus intereses. En el caso del producto quedaron: disponibilidad, calidad y fiabilidad. En el caso del servicio quedaron: entrega en tiempo, fiabilidad y completamiento.

Proyectar la meta y el nivel de servicio a garantizar

A partir de la aplicación de la encuesta, donde se tuvieron en cuenta los atributos más importantes para cada segmento obtenidos en el paso anterior, se determinaron las ponderaciones de cada atributo en cada segmento. A continuación, se calcularon los pesos de cada atributo con relación a cada segmento a partir de los métodos totales por fila y luego el método promedio por fila. Los resultados obtenidos se muestran en el anexo 2. Para diseñar los niveles a alcanzar para cada segmento se realizó la suma producto de los pesos obtenidos y el promedio de las calificaciones dadas por los clientes en la encuesta aplicada. A continuación, se muestra el proceso para el segmento 1:

$$NS_{DISEÑADO} = \sum W_j \cdot PAp_j$$
$$NS_{DISEÑADO} = 0{,}2344 \cdot 4{,}52 + 0{,}0907 \cdot 1{,}75 + 0.2335 \cdot 4{,}5 + 0{,}1423 \cdot 2{,}74 + 0{,}2853 \cdot 5{,}5 + 0{,}27 \cdot 0{,}0138$$
$$NS_{DISEÑADO} = 4{,}23$$

Con igual procesamiento se obtuvo un 4,71 para el segmento 2. Los cuales califican el nivel de servicio a garantizar en el segmento 1 como alto y el 2 como muy alto. Tomando como referencia los niveles diseñados para cada segmento la organización debe ofrecer un nivel de servicio al cliente alto, categoría que demostraría las condiciones que esta posee y la calidad del servicio proporcionado.

Definición de la filosofía gerencial

Apoderarse de una determinada filosofía es esencial, ya que esta constituye un conjunto de preceptos que son aceptados por todos y lo aplican autónomamente en su actuación, sobre todo cuando la empresa necesita no una fuerza de trabajo sino de personal creativo, alineado a los objetivos de la empresa y capaces de actuar autónomamente. Esto se logra cuando todos comparten una misma filosofía de gestión. Para conocer el orden de prioridad que se debe otorgar a los preceptos en el desarrollo de la filosofía gerencial de las empresas, siendo los expertos seleccionados estos del paso anterior. A modo de ejemplo se presenta el caso EMCOMED Holguín.

Importancia de los preceptos de la Filosofía Gerencial

Mediante el análisis realizado se obtuvo el nivel de importancia dado a cada uno de los preceptos.

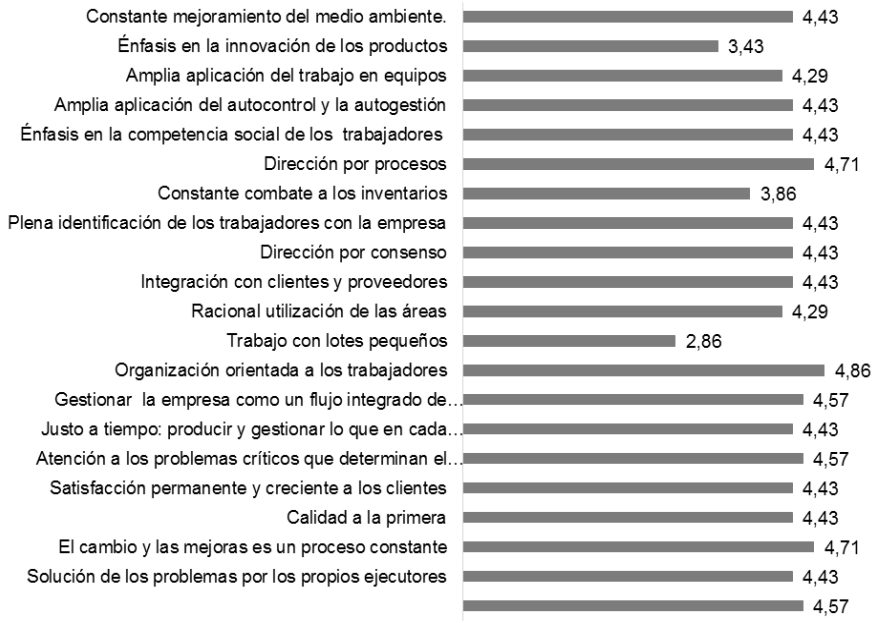


Figura 2. Importancia de los preceptos.

En la figura 2 se observa que tres cuentan con una puntuación que oscila entre 2,86 y 3,86 puntos debido a que no tienen gran aplicación y por ende no presentan una marcada importancia, mientras que el resto se encuentra entre 4,2 y 4,8 lo que significa que en la

gestión empresarial se le da una alta importancia a todos los preceptos, lo que indica que el mejoramiento de la gestión empresarial requiere de un tratamiento en sistema y que dejar un precepto sin desarrollar puede atentar contra los objetivos planteados independientemente de en cuál se establezca el centro de la filosofía gerencial.

Nivel de aplicación de los preceptos en la Filosofía Gerencial

Los valores de los preceptos oscilan entre 3,4 y 4,4 puntos excepto los preceptos de innovación de productos y trabajo con lotes pequeños, siendo los de mayor aplicación la dirección por procesos, organización orientada a los trabajadores.

Grado de prioridad de los preceptos en el desarrollo de la Filosofía Gerencial

A continuación se exponen los ocho preceptos que demandan el mayor grado de prioridad en el perfeccionamiento de la gestión empresarial:

- Justo a tiempo: producir y gestionar lo que en cada momento se demanda (34,80%)
- Énfasis en la innovación de los productos (34,29 %)
- Satisfacción permanente y creciente a los clientes (31,63 %)
- Racional utilización de las áreas (27,55 %)
- El cambio y las mejoras es un proceso constante (26,94 %)
- Solución de los problemas por los propios ejecutores (25,31 %)
- Calidad a la primera (25,31 %)
- Plena identificación de los trabajadores con la empresa (25,31 %)

Los preceptos que obtienen mejores resultados en su implementación en la empresa son: Atención a los problemas críticos que determinan el cumplimiento de los objetivos estratégicos Dirección por procesos y Constante mejoramiento del medio ambiente, los cuales constituyen elementos positivos para el funcionamiento de la entidad.

Clasificación estratégica del estado de desarrollo de los preceptos de la Filosofía Gerencial

Al aplicar un análisis portafolio a los preceptos de la filosofía gerencial en su estado actual en la muestra analizada de la empresa, se conforma la clasificación atendiendo a su grado de importancia y nivel de aplicación. De los preceptos, 19 son clasificados en el tipo B, o sea, que sostienen el nivel de competitividad actual, esto no quiere decir que no se deba seguir

incrementando la competitividad para ser cada vez más fuertes en el mercado, y uno (Énfasis en la innovación de productos) clave para aumentar dicha competitividad.

Definición de las alternativas de configuración de la red de preceptos (Red de Valor)

Para una mejor visualización de estos procesos se elaboró la estructura generalizada de cada uno de los subsistemas: aprovisionamiento, los subsistemas de almacenamiento y de distribución integrados, y el de reutilización en los anexos del tres al siete respectivamente, todos ellos elaborados en el Visual Paradigm 8.0.

Fase II. Configuración de la alternativa

En esta fase se identificaron los ejecutores y la localización de los procesos logísticos, se desarrolló la descripción de los flujos y sus interrelaciones, además de una evaluación del comportamiento de elementos como el medio ambiente, las capacidades necesarias, la duración del ciclo logístico, entre otros elementos.

Definición del flujo material del SL

En la figura 3 se muestra la lógica que sigue el flujo material.

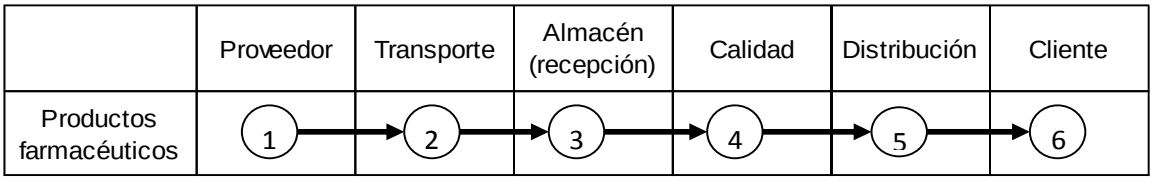


Figura 3. Flujo material de la empresa (EMCOMED Holguín).

Elaboración de la matriz de interrelaciones tecnológicas

Para concretar los coeficientes que reflejan las interrelaciones entre los procesos que intervienen en el flujo material, se tiene en cuenta que en estas empresas dentro de la operaciones, las relaciones tecnológicas que se evidencian son las relacionadas con el traslado de las mercancías ya elaboradas, para ello se utiliza el combustible (rojo) necesario para el aprovisionamiento y la distribución, así como los medios tecnológicos dentro del almacenamiento, como son las esteras (verde), montacargas (azul), transpaletas (naranja), básculas (amarillo), y carretillas manuales (violeta), como se visualiza en la figura 4:

Figura 4. Interrelaciones tecnológicas del flujo material (EMPA Holguín).

Balance de capacidades de los procesos del SL

Para el caso del balance de la capacidad del transporte en la EMPA, se realizó para el mes de abril del Establecimiento 651 para el abastecimiento de los productos de la canasta básica de la Unidad 4225 La Gloria (1200 consumidores), a una distancia de 2.5 km del establecimiento, donde la demanda ascendió a 5.5 ton (entre todos los productos), transportadas en un día. Para el traslado de estas mercancías, se utiliza un camión con una velocidad promedio de 40 Km/h, el cual para la carga y descarga demora un total de tres horas aproximadamente, según la distancia, y posee un coeficiente de disposición técnica de 0.6 y capacidad estática de 6 paletas de intercambio (12 sacos/PI).

$$L = 3h + \left(2{,}5km \cdot \frac{2}{40km/h}\right) = 3{,}125\ h$$

$$Q = 6\ PI \cdot 12\frac{sacos}{PI} = 72\ sacos \cdot \frac{50kg}{saco} = 3600\ kg$$

$$\frac{1 \cdot 1\frac{días}{mes} \cdot 8\frac{h}{día}}{\frac{3{,}125h}{3600kg}} \cdot 0{,}6 = 9\ 216\ kg \cdot \frac{ton}{1000kg} = 920\frac{kg}{mes} \cdot 1$$

$$9{,}216\frac{\text{ton}}{\text{mes}} > 5{,}5\frac{\text{ton}}{mes}$$

El camión disponible es suficiente para esta operación; de esta forma se le debe realizar a los demás elementos del sistema logístico de las empresas.

Cálculo y evaluación de los costos de cada proceso y del SL

Para la evaluación de los costos se realizó el análisis de un cliente determinando la distancia a la que se encuentra de la empresa (EMCOMED), consumo de combustible en el que se incurre para realizar la transportación, veces que se frecuenta en el mes y el gasto por concepto de salario que requiere el chofer distribuidor-transportador teniendo en cuenta el

salario base del mes y la estimulación promedio existente en el período, los datos se muestran en la tabla 1.

Tabla 1. Gastos de distribución

Cliente	Distancia (km/veces)	Frecuencia de visita (veces/mes)	Consumo de combustible (Lts/veces)	Gasto de salario ($/mes-trabador)	Promedio de estimulación ($/mes-trabajador)
Hospital Vladimir Ilich Lenin	8	20	1,81	403	867,52

$$Consumo\ de\ combustible = 20\ \left(\frac{veces}{mes}\right) \cdot 1{,}81 \left(\frac{Lts}{veces}\right) = 36{,}2 \left(\frac{Lts}{mes}\right)$$

$$Distancia\ recorrida = 8\ \left(\frac{Km}{veces}\right) \cdot 20\ \left(\frac{veces}{mes}\right) = 160 \left(\frac{Km}{mes}\right)$$

$$Gasto\ de\ salario = 403 \left(\frac{\$}{\text{mes} - \text{trab}}\right) + 867{,}52 \left(\frac{\$}{\text{mes} - \text{trab}}\right) = 1270{,}52 \left(\frac{\$}{\text{mes} - \text{trab}}\right)$$

En la transportación de un mes hacia el Hospital Docente Universitario Vladimir Ilich Lenin se recorren 160 km, consumiendo 36,2 litros de combustible e incurriendo en un gasto aproximado de salario de $ 1270,52. Por falta de datos, que las empresas no facilitaron, no se pudieron realizar los cálculos de otros costos por operaciones, para ello se les facilitó el sistema de fórmulas.

Definición del flujo financiero Luego de conocer cómo se mueve internamente el dinero en las entidades se procedió a realizar el MGO del flujo financiero, el que se muestra a continuación (figura 5):

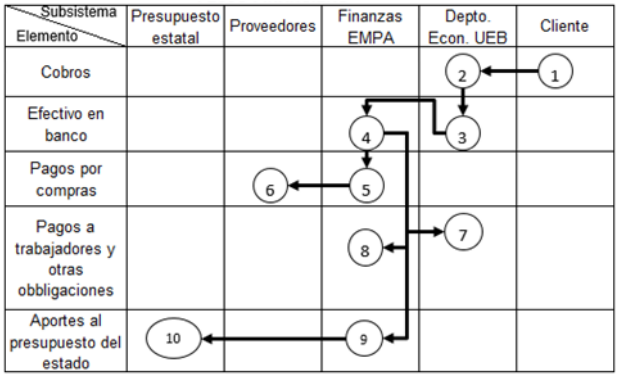


Figura 5a. Flujo financiero (EMPA Holguín).

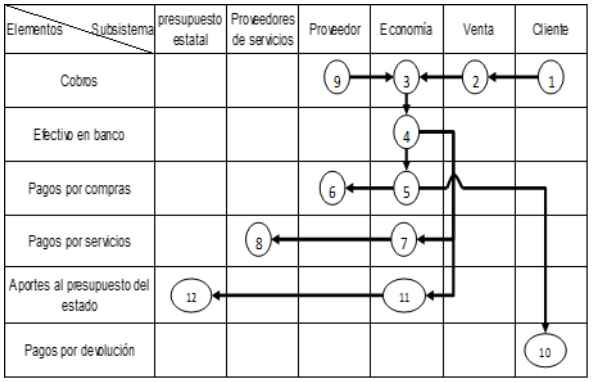


Figura 5b. Flujo financiero (EMCOMED Holguín

Definición del flujo informativo

La documentación necesaria para que la empresa funcione correctamente conforma el flujo informativo de esta. Para cada entidad se diseñó el MGO. A modo de ejemplo se presenta el correspondiente a EMCOMED Holguín. El de la EMPA se muestra en anexo 8.

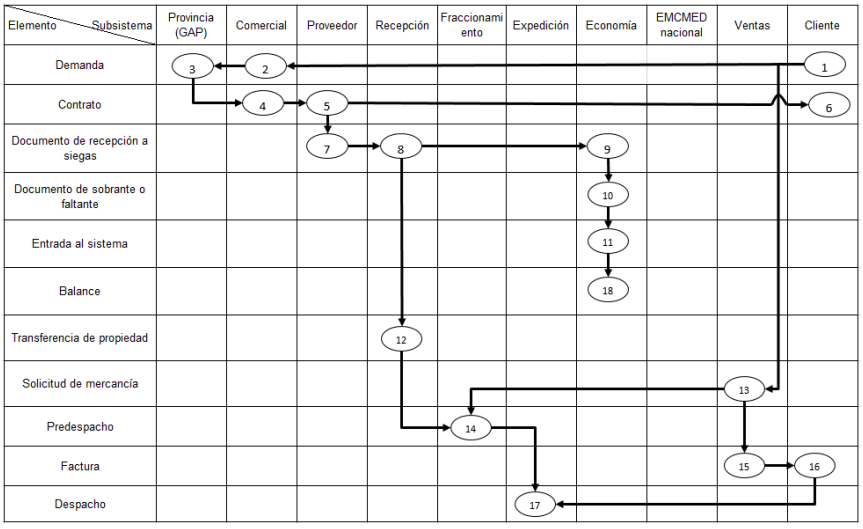


Figura 6. Flujo informativo (EMCOMED Holguín).

Integración de los flujos material, financiero e informativo

Para la integración de los procesos de los flujos material, informativo y financiero del sistema logístico en la EMPA Holguín (tabla 2), se realizaron ajustes y agrupamientos, en el caso del flujo informativo, para una mejor visualización:

Tabla 2. Integración de los flujos de los sistemas logísticos

Código	Denominación del proceso	Proceso antecesor del flujo		
		Material	Informativo	Financiero
I1	Confección del documento con requerimientos y obligaciones de las partes			
I2	Recibo de la asignación para posterior venta		I1	
I3	Reconocimiento de la disponibilidad		I2	
M1	Asignación por municipios		I3	
I4	Confección de los documentos rectores (modelos C3)	M1	I3	
F1	Pago de clientes a U/B	M6	M1	
F2-F3	U/B paga por ventas			F1
F4-F10	EMPA paga a suministradores y otras obligaciones (salarios, aportes, servicios prestados, etc.)			F2-F3
M2	Recepción “a ciegas”	M1		
M2	Recepción detallada	M1-M2	I4	
M3	Normas para la protección y código de señales	M2		
M3	Almacenamiento en estiba directa	M2		
M4	Indicación del tratamiento de los productos	M3		
M5	Entrega del C3 al almacén correspondiente y la factura	M4		
I5	Revisión de hoja de monta y determinación del número de viajes	M3	I4	
I6	Establecimiento del orden de las bodegas a abastecer		I4	
M5	Pesaje del 100% de los productos facturados	M2	I4	
M5	Traslado al medio de transporte	M4	I5	
M5	Firma de la factura del administrador de la bodega	M4	I6	
M6	Transporte de los productos	M5	I5	

M4	Revisión de productos	M3		
I7	Emisión de dictamen	M4		
M4	Traslado a Mal Estado		I7	
M4	Determinación de otro destino inmediato		I7	
I8	Determinación de aptos para el consumo animal	M4		
M5	Venta a porcino		I8	
M5	Destrucción		I8	
M3	Tratamiento a las mermas y averías	M4		
M3	Reciclaje de envases y embalajes	M4		
M5	Venta a Materia prima	M4	I8	

Donde I1 abarca los documentos 1-4, I2 desde el documento 5-7 y hasta el 31, I3 desde 37, 38, 41-57 e I4 desde 8-11. La integración de EMCOMED se muestra en el anexo 9.

Análisis y balance de los ciclos y subciclos del SL

Se determinó la duración y estructura del ciclo logístico total, a través del MSProject se obtuvo que tiene una duración de 31 días, mientras que los procesos o subciclos críticos (reconocimiento de la disponibilidad, asignación por municipios, confección de los documentos rectores, pago de clientes a U/B, U/B paga por ventas, y EMPA paga a suministradores y otras obligaciones) se muestran, según al flujo que pertenezcan, a continuación:

Tabla 3. Conjunto de subciclos críticos de la red logística (EMPA Holguín)

Flujos	Total general	Peso	Total de críticos	Subciclos críticos	
				Ventas	Pagos y cobros
Material	6	0,053	1	1	
Financiero	10	0,09	3		3
Informativo	96	0,857	2	2	
Total	112	1	6	3	3

Aunque existen procesos que alargan aparentemente el ciclo logístico total, pero aun así se garantiza el flujo mensual de las actividades, además, la mayoría de los suministradores y

clientes están satisfechos con estos tiempos de duración, ya que esta empresa tiene como meta comercializar sus productos en un período de no más de un mes.

Análisis de la fiabilidad del SL

En ninguna de las dos organizaciones se tenía establecido este indicador y no se pudo realizar su diseño, pues solo se dispuso información para: plazo, cantidad y surtido (EMPA Holguín) y calidad y cantidad (EMCOMED Holguín). Se asumió como nivel de referencia el 95% o 0,95, que generalmente es el establecido en entidades de servicio en el contexto nacional. Para evaluar este indicador se aplicó una encuesta (Yosvani Orlando Lao León, 2013), con el objetivo de valorar el comportamiento de las variables: plazo, cantidad, calidad y surtido, en la entidad desde la perspectiva externa, del cliente. Para esto se encuestaron los mismos clientes del paso 2.

Tabla 4. Resultados de la fiabilidad del sistema (EMPA Holguín)

	Plazo	Cantidad	Calidad	Surtido	Fiabilidad
Probabilidad	0,9586	0,9884	0,9645	0,9911	0,9057

El resultado evidencia que no existe correspondencia con el nivel de referencia. En este comportamiento influyeron negativamente las variables: plazo y calidad. Los clientes refirieron que los factores de mayor incidencia fueron: productos plagados, húmedos y derramados (calidad) e irregularidades en el arribo de los transportes, demoras en los almacenes para el despacho y déficit de mano de obra (plazo). En el caso de EMCOMED Holguín se obtuvo un 94% de fiabilidad.

Diseño de los inventarios del SL

Para el diseño de los inventarios fue necesario tener en cuenta el análisis de cada una de las 20 premisas para alcanzar alta efectividad de estos (Lopes Martínez, 2013; Martha I. Gómez Acosta y Acevedo Suárez, 2014), dentro de los principales problemas identificado en cada entidad se encontró:

1) En ambas entidades se incumple con lo planteado en la Resolución Conjunta del Ministerio de Comercio Interior, La Habana, Cuba. Gaceta Oficial 49/ 2001. Con lo relacionado con el uso de codificadores.
2) No se calcula el ciclo teniendo en cuenta la variabilidad de su comportamiento.
3) No se garantiza un entrenamiento frecuente y efectivo del personal en la gestión del inventario.

Cálculo y análisis de los indicadores del diseño del SL

Se debe realizar el cálculo de los principales indicadores que reflejan la competitividad del SL, con este objetivo se propusieron para cada entidad la cantidad de indicadores siguientes:

	EMPA Holguín	EMCOMED Holguín
Gestión de abastecimiento	4	6
Gestión de inventario	2	6
Gestión de almacenamiento	4	4
Gestión de transporte	7	4
Gestión del nivel de servicio al cliente	4	2
Gestión financiera	2	1

Fase III. Aplicación

Diseño de la gestión del SL

Se propuso un Plan de acción según la propuesta de la Instrucción 1 de los Consejos de Estado y de Ministros, para entidad con el objetivo de operacionalizar los elementos pendientes de la aplicación del procedimiento. Estos se temporizaron, obteniéndose 240 días (EMCOMED Holguín) y 273 días (EMPA Holguín).

Conclusiones

- Se demostró la pertinencia del procedimiento, luego de su aplicación, pues permitió diseñar el Sistema Logístico de ambas entidades, así como detectar las principales fortalezas en su funcionamiento.

- Como principales resultados del diseño de los sistemas logísticos, se obtuvieron los problemas siguientes:
  - No se controla ni se analiza el Nivel de Servicio del Cliente
  - No se estudia ni se evalúan los costos logísticos del costo total
  - No existe codificación de los productos, solo clasificadores, reduciendo la trazabilidad de estos, entre otras deficiencias detectadas luego de la evaluación de las premisas analizadas en la gestión de inventarios
  - Existen procesos críticos que alargan la duración del ciclo logístico, influenciando principalmente algunas de las actividades relacionadas con las compras y ventas
  - La gestión de inventario que se realiza en las entidades no permitió conocer la necesidad por área de estos
  - No se trabaja con planes logísticos ni existe un sistema de indicadores que permita retroalimentar los sistemas
  - Existen diversidades de piezas necesarias para la reparación de los medios tecnológicos, ya sea para el correcto funcionamiento dentro de los almacenes como en las oficinas
  - No existe una base normativa que sustente el correcto funcionamiento del sistema logístico
  - La capacitación del personal en técnicas logísticas es insuficiente
  - No se hallan los balances de capacidades de los elementos del sistema logístico

Referencias bibliográficas

Acevedo Suárez, José A. (2008). *Modelos y estrategias de desarrollo de la Logística y las Redes de Valor en el entorno de Cuba y Latinoamérica.* (Tesis para optar por el grado de Doctor en Ciencias), Instituto Superior Politécnico "José Antonio Echeverría" La Habana, Cuba. Tutor: Heinz, Siegfried y Röhrich, Kerstin

Acevedo Urquiaga, Ana Julia (2013). *Modelo de Gestión Colaborativa del Flujo Logístico.* (Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas), Instituto Superior Politécnico “José Antonio Echeverría”, La Habana, Cuba.

Arderi Martínez, Ana Mary (2014). *Procedimiento para el pronóstico de la demanda a través de una red neuronal perceptrón multicapa. Caso de estudio: Empresa Mayorista de Productos Alimenticios y Otros bienes de Consumo de Holguín.* (Tesis en opción al título de Ingeniero Industrial), Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Holguín, Cuba. Tutor: Lao León, Yosvani Orlando

Bejerano Bonilla, Aylín. (2014). *Análisis y diseño del sistema logístco del Instituto Finlay.* (Tesis de grado), CUJAE, La Habana. Tutor: Gómez Acosta, Martha I. y Pardillo Baez, Yinef

Font Lara, Grethel Dayana. (2015). *Taxonomía de la identificación de las restricciones físicas en el sistema logístico en empresas comercializadoras del territorio holguinero.* (Tesis presentada en opción al título de Ingeniero Industrial), Universidad de Holguín, Holguín, Cuba. Tutor: Lao León, Yosvani Orlando

Gómez Acosta, Martha I. y Acevedo Suárez, José A. (2014). *Logística*. Artículo presentado en Curso de formación básica para profesores de Logística, La Habana, Cuba.

Gómez Acosta, Martha Inés, Acevedo Suárez, José Antonio, Pardillo Baez, Yinef, López Joy, Teresita y Lopes Martínez, Igor. (2013). Caracterización de la Logística y las Redes de Valor en empresas cubanas en Perfeccionamiento Empresarial [Characterization of the Logistics and the Value Nets in Cuban Companies in Managerial Improvement]. *Ingeniería Industrial, XXXIV*(2), 15, ISSN: 1815-5936.

González García, Jorge Yasmanis. (2015). *Pronóstico de la demanda a través de una Red Neuronal Artificial Perceptrón Multicapa.* (Tesis presentada en opción al título de Ingeniero Industrial), Universidad de Holguín, Holguín, Cuba. Tutor: Lao León, Yosvani Orlando

González Ricardo, Joaquin José. (2015). *Modelación multicriterio de los recursos restrictivos en los sistemas logísticos. Caso: EMCOMED Holguín.* (Tesis presentada en opción al título de Ingeniero Industrial), Universidad de Holguín, Holguín, Cuba. Tutor: Lao León, Yosvani Orlando

Gutiérrez Reyes, Lisandra. (2012). *Aplicación de la Metodología para la evaluación del desempeño empresarial a partir de la organización de los procesos en el Establecimiento 651 de Holguín.* (Tesis presentada en opción al título de Ingeniero Industrial), Universidad de Holguín, Holguín, Cuba. Tutor: Leyva Cardeñosa, Elisa y Lao León, Yosvani Orlando

Herrera González, Yisel. (2013). *Procedimiento para la gestión del servicio al cliente en empresas comercializadoras de venta mayorista.* (Tesis en opción al título académico de master en administación de negocios), Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Holguín, Cuba.

Lao León, Yosvani Orlando (2013). *Procedimiento para el perfeccionamiento de las Funciones de la Administración de Operaciones en la EMPA Holguín.* (Tesis presentada en opción al título de Máster en Ingeniería Industrial Mención Producción), UHO: Oscar Lucero Moya, Holguín. Tutor: Leyva Cardeñosa, Elisa y Pérez Pravia, Milagros C.

Lao León, Yosvani Orlando, Marrero Delgado, Fernando, Pérez Pravia, Milagros Caridad y Leyva Cardeñosa, Elisa. (2016). Mejoras en el servicio al cliente en la comercialización. Caso de estudio cubano. *Revista Caribeña de las Ciencias Sociales*, ISSN: 2254-7630.

Lao León, Yosvani Orlando, Pérez Pravia, Milagros Caridad y Marrero Delgado, Fernando. (2016). Procedimiento para la selección de la Comunidad de Expertos con técnicas multicriterio. *Ciencias Holguín, 22*(1), 34-49, ISSN: 1027-2127.

Lopes Martínez, Igor. (2013). *Modelo de referencia para la evaluación de la gestión de inventarios en los sistemas logísticos.* (Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas), Instituto Superior Politécnico “José Antonio Echeverría”, La Habana, Cuba.

López Carmenate, Miriam Bárbara. (2012). *Implantación del componente de Gestión y prevención de riesgos en el proceso de recepción en la Unidad Básica 633 de Velasco perteneciente a la EMPA de Holguín.* (Tesis presentada en opción al título de

Licenciada en Contabilidad y Finanzas), UHO: Oscal Lucero Moya, Holguín. Tutor: Lao León, Yosvani Orlando y Osorio Nicó, Raiza

Peralta García, Dayanet. (2012). *Procedimiento para el mejoramiento del proceso de evaluación del desempeño empresarial a partir de un enfoque basado en procesos. Caso de estudio Empresa Mayorista de Productos Alimenticios y otros Bienes de Consumo de Holguín.* . (Trabajo de diploma), UHO: Oscar Lucero Moya, Holguín. Tutor: Lao León, Yosvani Orlando

Peralta Sarmiento, Ana Delia. (2013). *Evaluación del desmpeño empresarial con un enfoque por procesos en la Unidad Básica de Servicios 701*. (Tesis presentada en opción al título de Ingeniero Industrial), Universidad de Holguín, Holguín, Cuba. Tutor: Lao León, Yosvani Orlando

Pérez Avila, Mabel Isabel. (2015). *Mejora del servicio al cliente en empresas comercializadoras. Aplicación en EMCOMED Holguín.* (Tesis presentada en opción al título de Ingeniero Industrial), Universidad de Holguín, Holguín, Cuba. Tutor: Lao León, Yosvani Orlando

Reyneri Cid, Mayara y Peña Gutiérrez, Laritza. (2014). *Diseño del Sistema Logístico de la Cadena de Suministro de Moringa en el Instituto Finlay.* (Trabajo de diploma), Instituto Superior Politécnico "José Antonio Echeverría", La Habana. Tutor: Pardillo Baez, Yinef y Gómez Acosta, Martha I.

Ríos Hernández, Marlon (2012). *Caracterización del Sistema Logístico de Comercio Interior en Mayabeque.* (tesis de grado), CUJAE, Mayabeque. Tutor: Acevedo Suárez, José Antonio

Rodríguez Montaña, Miyelis. (2015). *Análisis de la rentabilidad económica en la Unidad Básica 627 Holguín.* (Tesis en opción del título de Ingeniero Industrial), UHO: Oscar Lucero Moya, Holguín. Tutor: Cantero Cora, Hidelvys

Torralbas Velázquez, Arianna y San Marful Tristá, Laura E. (2014). *Análisis de la cadena logística de la producción de anticuerpos monoclonales en la planta ANTYTER.*

(Tesis de diploma), Instituto Superior Politécnico José A. Echeverría, La Habana, Cuba. Tutor: Gómez Acosta, Martha I., Rodríguez Betancourt, Roberto y Chico Véliz, Ernesto

Vega Ricardo, José Carlos. (2013). *Aplicación del procedimiento para el perfeccionamiento de las funciones de la Administración de Operaciones en la EMPA Holguín.* (Tesis presentada en opción al título de Ingeniero Industrial), Universidad de Holguín, Holguín, Cuba. Tutor: Lao León, Yosvani Orlando

Anexo 1. Modelo de Aseguramiento de los Procesos (EMPA Holguín)

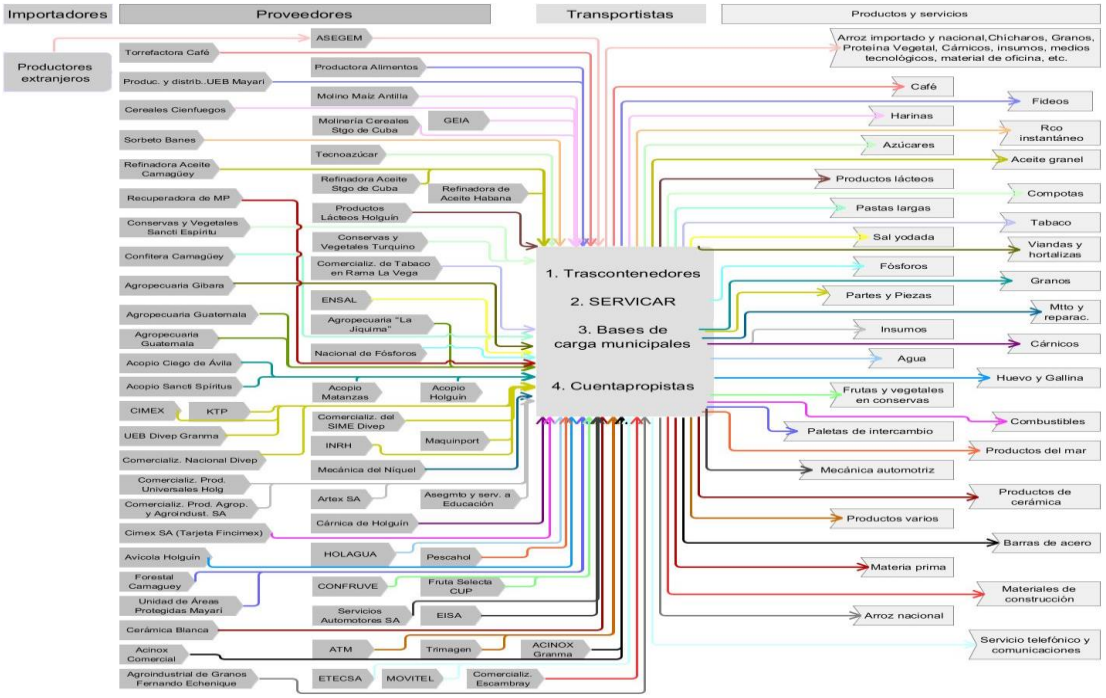
Nomenclatura	Contenido y parámetros de calidad	Método de suministro	Procedimiento de aseguramiento	Ciclo de aseguramiento	Norma de consumo	Norma de existencia (actual)	Normas de explotación	Condiciones de almacenaje y conservación	Reservas	Programa de suministro	Ejecutor	Proveedores	Clientes directos
Montacargas	Marca HELI, modelo CPCD 20	Contra existencia	Cuando se deterioran se le dan el mantenimiento necesario, plan de mtto 2 veces al año, si no tiene reparacion se contratan a terceros o se le demanda a GEMPA	Programa fijo, cada 5 años	Indice de roturas del 5% mensuales	22 (17)	75%	área de parqueo bajo techo	2	Se le solicita al GEMPA la demanda anualmente	Operador de montacarga	GEMPA-ASEGEM (intermediario)-Proveedor final	Naves
Transpaletas	Transpaleta de intercambio hidráulicas para el traslado horizontal de cargas paletizadas de elevación de 5 a 10 cm con capacidad de hasta 1 ton.		Cuando se deterioran se le dan el mantenimiento necesario, si no tiene reparacion se contratan a terceros o se le demanda a GEMPA		Indice de roturas del 8% mensuales	40 (38)	50%		5	Se compra a terceros o se le solicita al GEMPA	Manipuladores de mercancías	Terceros: Divep u otra o GEMPA-ASEGEM (intermediario)-Proveedor final	
Esteras	Maquinas ideales para la elevación de productos, siempre en superficie plana, velocidad de 5 Km/h		Cuando se deterioran se le dan el mantenimiento necesario, siempre al comenzar la jornada laboral,si no tiene reparacion se contratan a terceros o se le demanda a GEMPA		Indice de roturas del 5% mensuales	34 (29)	75%		2	Se le solicita al GEMPA la demanda anualmente		GEMPA-ASEGEM (intermediario)-Proveedor final	
Carretillas manuales	medio auxiliar de dos ruedas para traslado de mercancias			Programación a pedido, según la necesidad o situación existente se determina la gestión del aseguramiento	Indice de roturas del 10% mensuales	128	50%		5			Terceros: Divep u otra o GEMPA-ASEGEM (intermediario)-Proveedor final	
Básculas	Báscula Digital de capacidades de 2000 y 3000 Kg, de Brazo 500 Kg, de Reloj 250 y 500 Kg, y de plataforma de 60 toneladas				Indice de roturas del 15% mensuales	20, 33, 2, 4, 4 y 1 respectivamente	50%	Area de parqueo bajo techo, cerca de las zonas de recepción y despacho	1 de cada tipo		Dependiente de almacén	GEMPA-ASEGEM (intermediario)-Proveedor final	
Paletas de maderas	Paletas de maderas de 1000x1200 standard y tratada contra plagas	Contra inventario de paletas inactivas	Cuando se deteriora una paleta o se demanda una para incorporar a la rotación o se extrae del inventario.	Programación fija de 20 días	Mantener en rotacion al menos 200 paletas con un indice de roturas del 10% mensuales y 4% de desecho	14000	Ubicación en área especializada 100%	Bajo techo Al vaciarse debe revisarse. Si tiene desajuste o rotura enviar a zona de reparación.Se recomienda que no supere los 2,50 metros de altura. Evitar que el pallet entre en contacto con el agua, no superar el limite de carga especificado	400 aprox.	Mensualmente se revisa el inventario y se realiza un pedido directamente al proveedor para completar la cantidad normada	manipuladores de mercancías	Carpinterias estatales	
Extractores	Ventilación de las naves, de diferentes modelos	Contra existencia	Cuando se deterioran se le dan el mantenimiento necesario, si no tiene reparacion se contratan a terceros o se le demanda a GEMPA	Programación a pedido, según la necesidad o situación existente se determina la gestión del aseguramiento	Indice de roturas del 10% mensuales	60	50%	Área bajo techo	10	Se le solicita al GEMPA la demanda anualmente	Dependiente de almacén	GEMPA-ASEGEM (intermediario)-Proveedor final	Empresa
Aires acondicionados	Ventilación de las oficinas, diferentes modelos					35	50%		4		Trabajadores de oficina		Oficinas
Cajas de agua	Garantiza la obtención de agua fresca a los trabajadores				Indice de roturas del 2% mensuales	22	45%		2	Se le solicita al GEMPA la demanda anualmente de ser necesario	Trabajadores		
Neveras	Conservación de los alimentos carnicos y otros					23	45%		2		Trabajadores de servicio		
Refrigeradores	Conservación de los alimentos					31	45%		1				
Paletas de plástico	Almacenamiento de los productos de los obreros					227	45%		5				Almacén

Anexo 2. Cálculo de los pesos por método de total por fila y promedio por fila

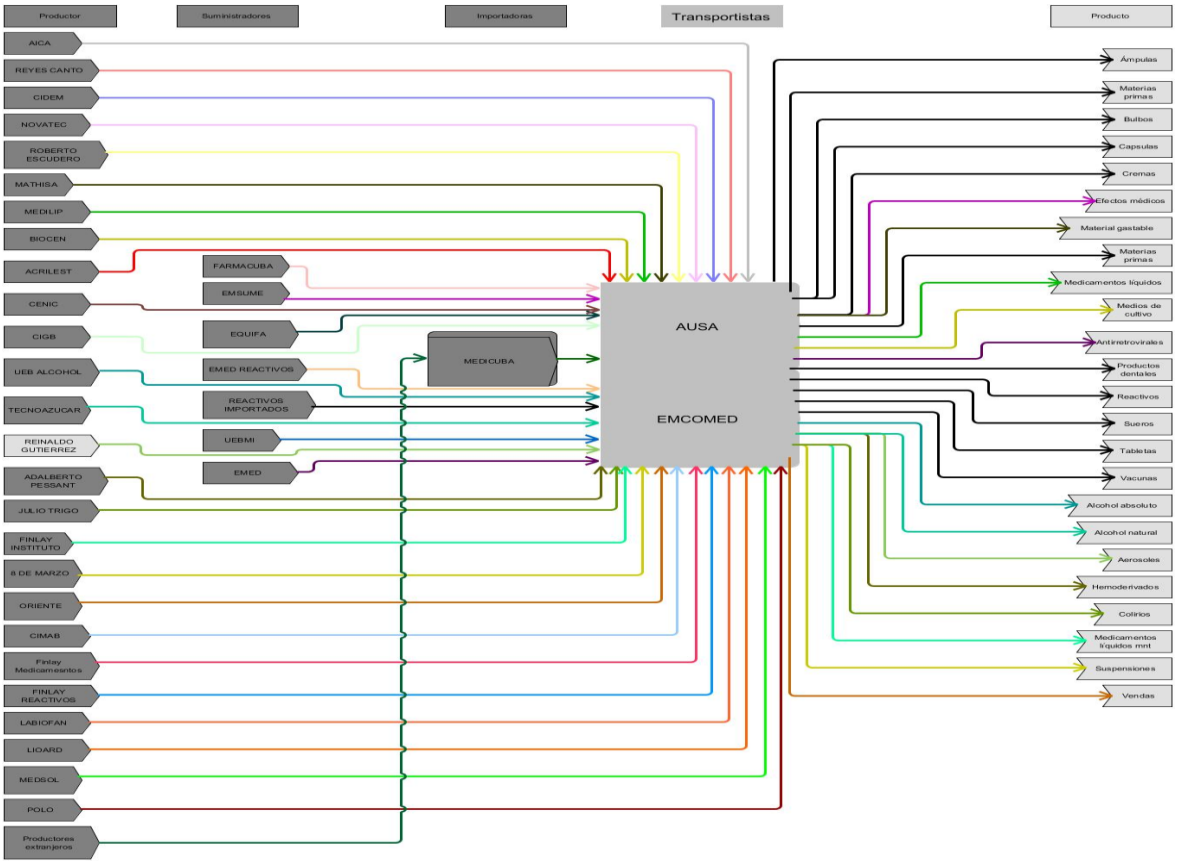
	Disponibilidad	Calidad	Fiabilidad	Tiempo de entrega	Fiabilidad	Atención a quejas y/o reclamaciones	Suma	Peso 1	Prom	Peso 2	
Disponibilidad	1,00	9,00	1,00	7,00	0,11	9,00	27,11	0,2344	4,52	0,2344	2
Calidad	0,11	1,00	0,11	0,14	0,13	9,00	10,49	0,0907	1,75	0,0907	5
Fiabilidad	1,00	9,00	1,00	7,00	1,00	8,00	27,00	0,2335	4,50	0,2335	3
Tiempo de entrega	0,14	7,00	0,14	1,00	0,17	8,00	16,45	0,1423	2,74	0,1423	4
Fiabilidad	9,00	8,00	1,00	6,00	1,00	8,00	33,00	0,2853	5,50	0,2853	1
Atención a quejas y/o reclamaciones	0,11	0,11	0,13	0,13	0,13	1,00	1,60	0,0138	0,27	0,0138	6
							115,65		19,28		

	Disponibilidad	Variedad	Calidad	Entrega en tiempo	Fiabilidad	Completamiento	Suma	Peso 1	Prom	Peso 2	
Disponibilidad	1,00	9,00	9,00	7,00	0,11	1,00	27,11	0,2392	4,52	0,2392	2
Variedad	0,11	1,00	0,13	3,00	0,11	0,13	4,47	0,0395	0,75	0,0395	6
Calidad	0,11	8,00	1,00	0,14	0,13	0,14	9,52	0,0840	1,59	0,0840	5
Entrega en tiempo	0,14	0,33	7,00	1,00	0,11	2,00	10,59	0,0934	1,76	0,0934	4
Fiabilidad	9,00	9,00	8,00	9,00	1,00	8,00	44,00	0,3883	7,33	0,3883	1
Completamiento	1,00	8,00	7,00	0,50	0,13	1,00	17,63	0,1555	2,94	0,1555	3
							113,32		18,89		

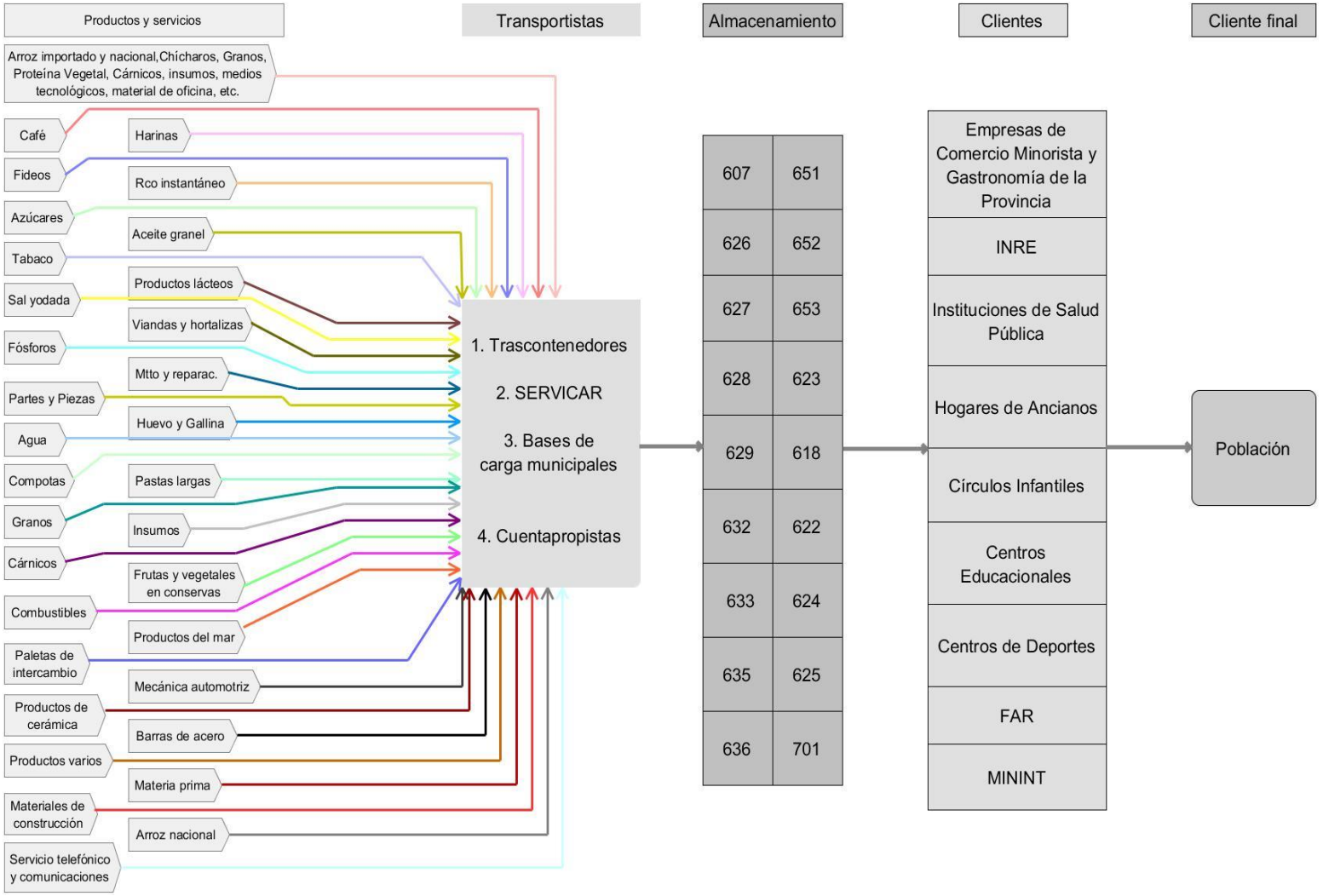
Anexo 3. Estructura del subsistema de aprovisionamiento (EMPA Holguín)



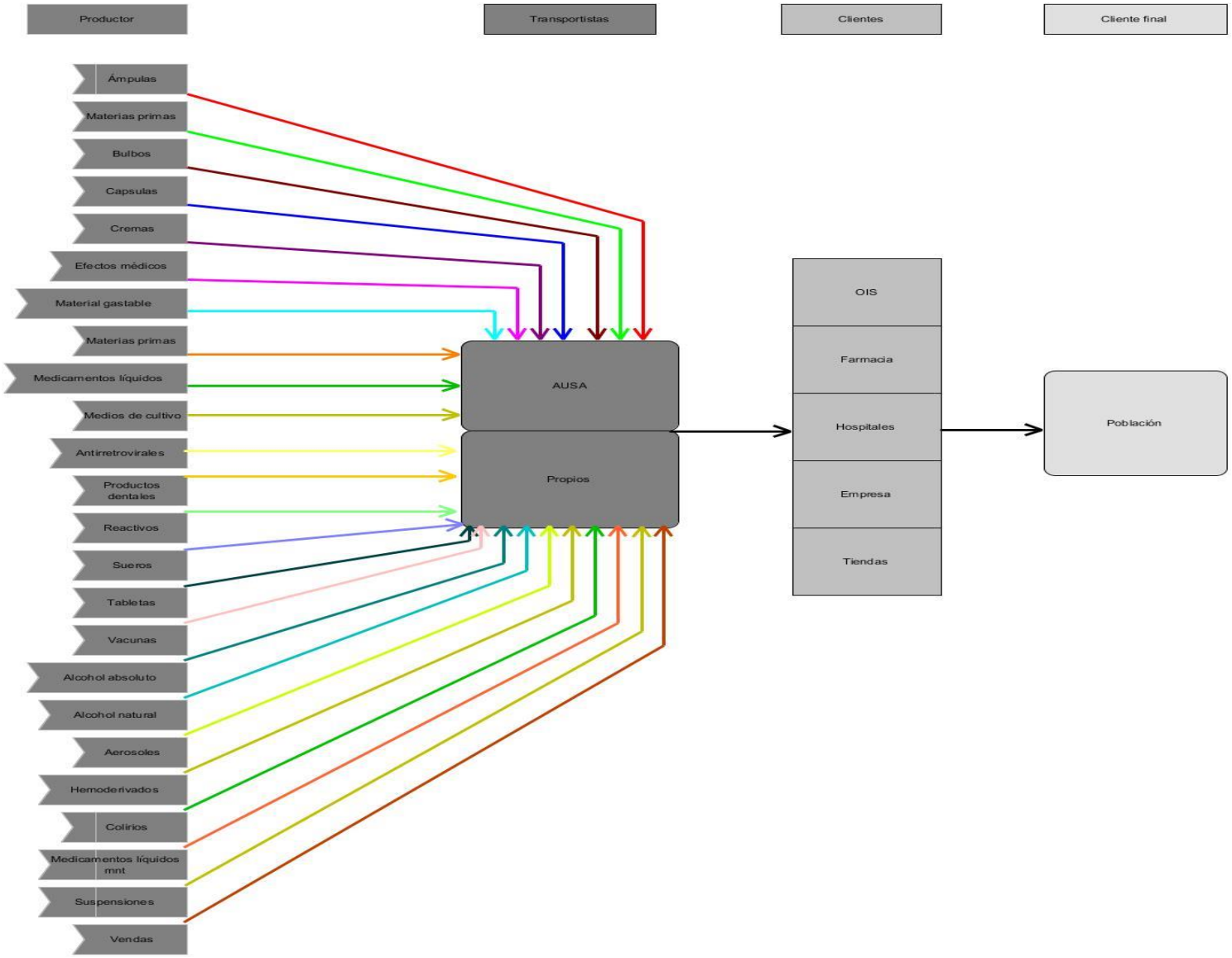
Anexo 4. Estructura del subsistema de aprovisionamiento (EMCOMED Holguín).



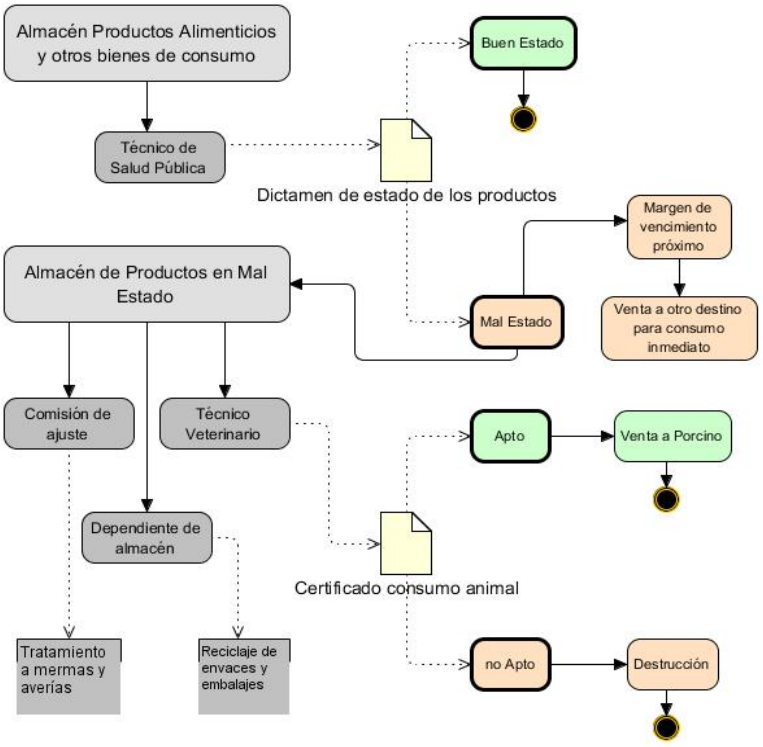
Anexo 5. Estructura de los subsistemas de almacenamiento y distribución (EMPA Holguín).



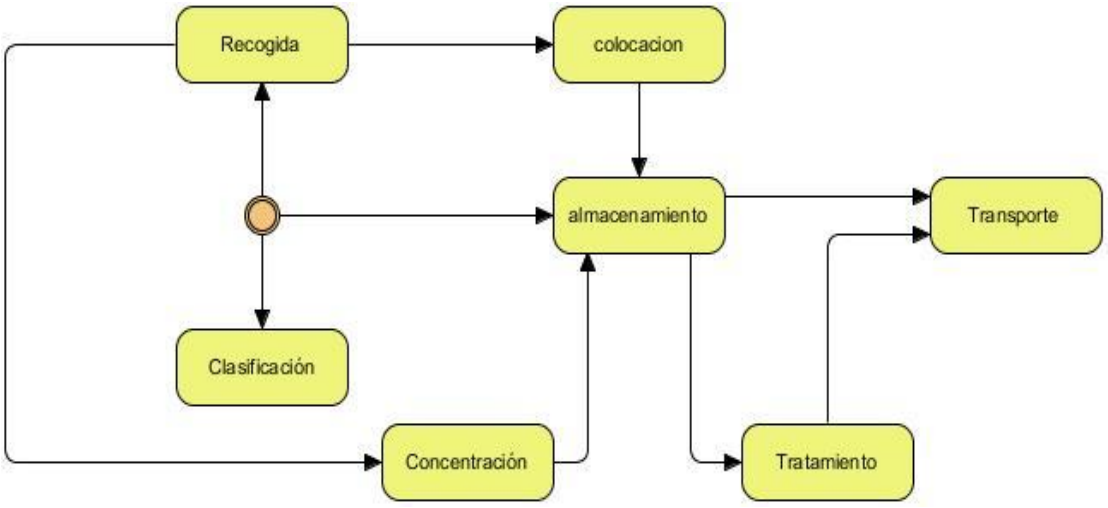
Anexo 6. Estructura del subsistema de distribución (EMCOMED Holguín).



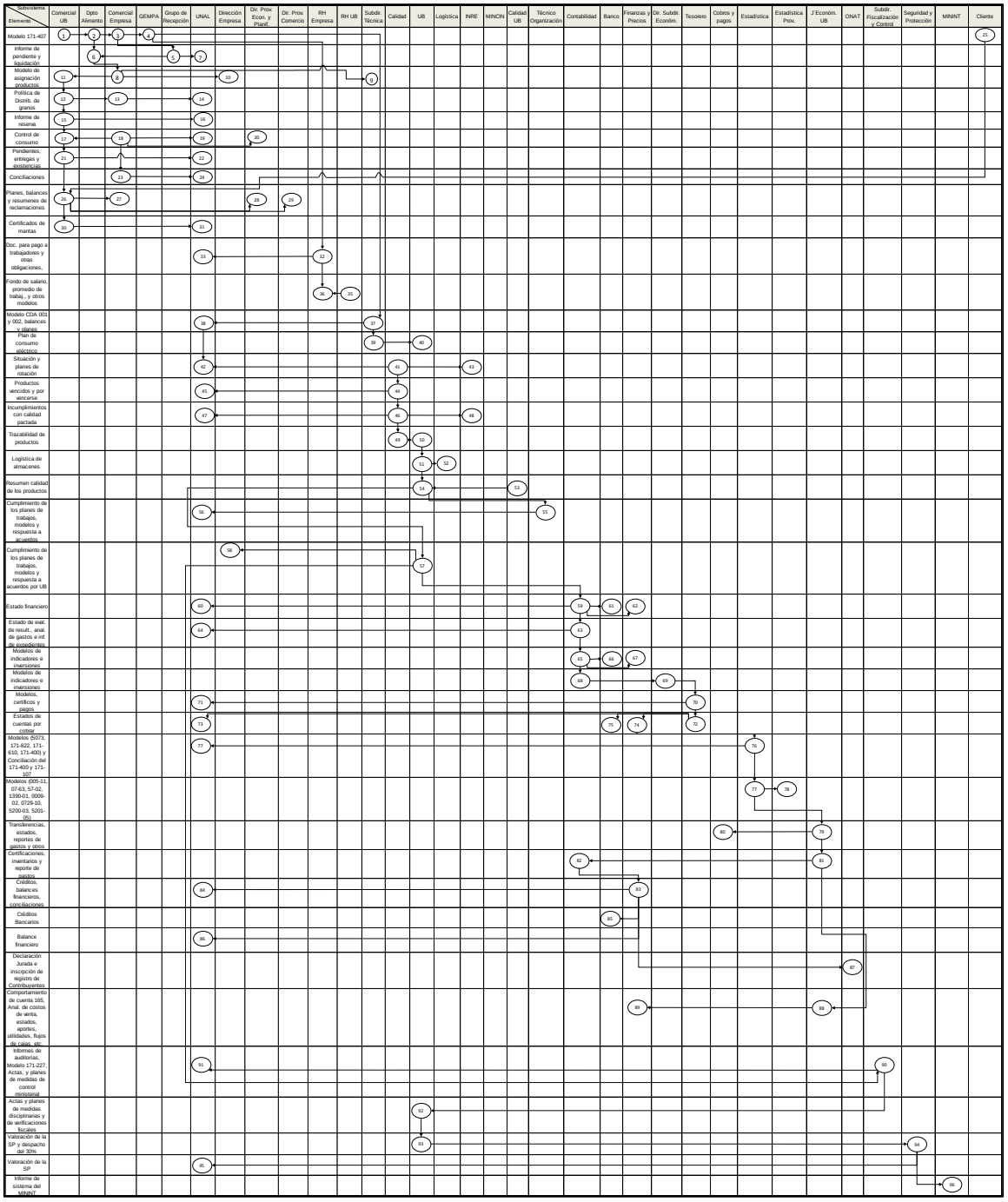
Anexo 7. Estructura del subsistema de reutilización (EMPA Holguín).



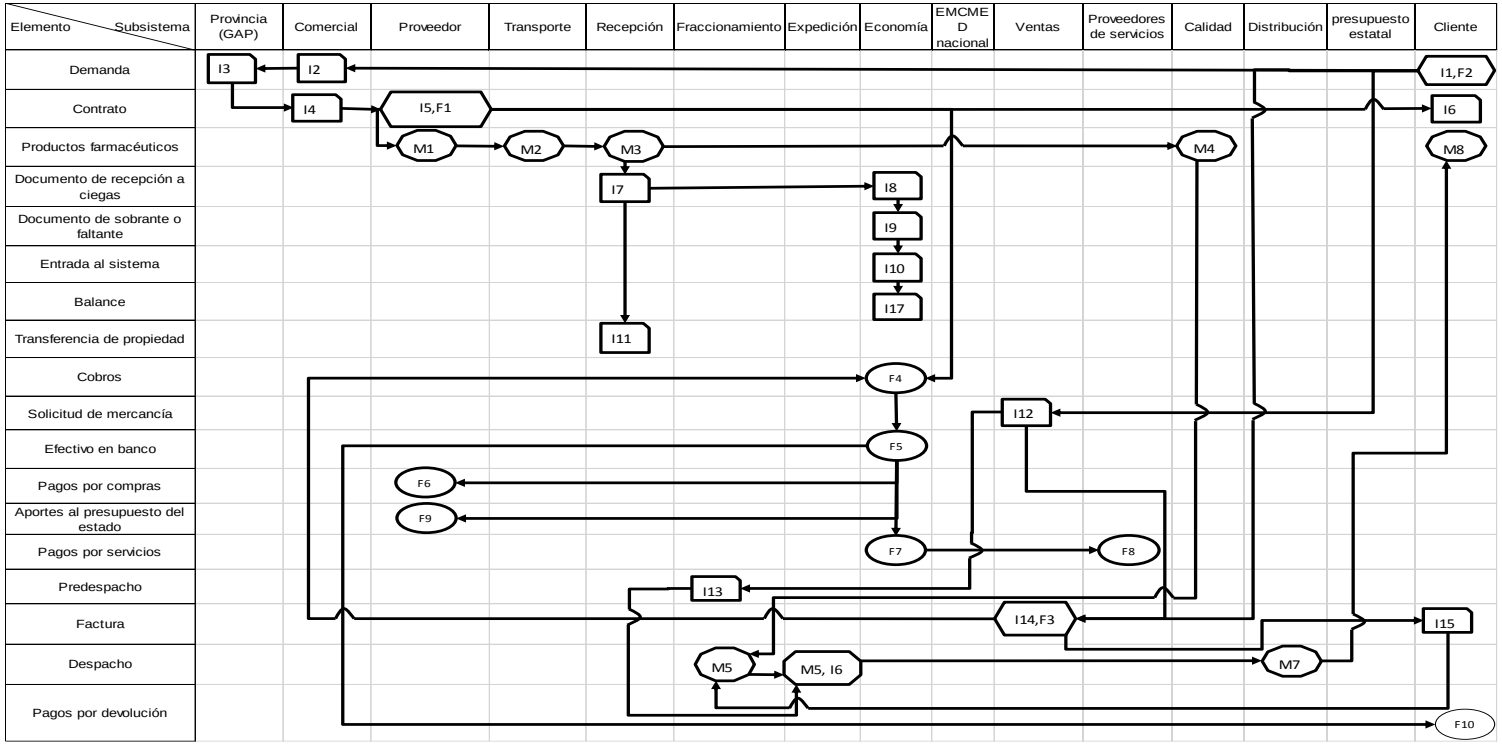
Estructura del subsistema de reutilización (EMCOMED Holguín).



Anexo 8. Flujo informativo (EMPA Holguín)



Anexo 9. Integración de los flujos financiero, material e informativo (EMCOMED Holguín)



Leyenda:

LA VIGILANCIA TECNOLÓGICA EN EL ENTORNO DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.

THE TECHNOLOGICAL VIGILANCE IN THE ENVIRONMENT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT

M. en C.T.E. Laura Teresa Gómez Vera / lagov13@gmail.com
M. en V. Verónica Zendejas Santín/ verozendejas3@gmail.com
D.I. Maily Medina García / mailymedinagarcia@gmail.com

Resumen

La escasa capacitación en el uso de información tecnológica es una barrera que impide incrementar el capital intelectual de las organizaciones en beneficio de la innovación. Ha frenado la relación empresarial con otras entidades para mejorar su actividad tecnológica y científica. La gestión de la tecnología, integrada a la gestión del conocimiento, es un recurso que facilita la mejor comprensión y actuación en el campo de la Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva. Se analizan métodos para localizar y trabajar la información que es pertinente para ampliar la visión del entorno que rodea el interés empresarial. Inicialmente los procedimientos que se presentan fueron desarrollados para empresas multinacionales, por lo que se identifican algunos parámetros que las pequeñas empresas mexicanas pueden considerar para realizar con éxito los conocimientos para desarrollar esa función. Esta revisión es útil de manera que promueve un acercamiento para aplicaciones temáticas posteriores, por ejemplo, caso de las innovaciones sustentables.

Palabras clave: Gestión tecnológica, gestión del Conocimiento, Vigilancia Tecnológica.

Abstract

The scanty training in the use of technological information is a barrier that prevents from increasing the intellectual capital of the organizations in benefit of the innovation. It has stopped the managerial relation with other entities to improve his technological and scientific activity. The management of the technology, integrated to the management of the knowledge, is a resource that facilitates the best comprehension and action in the field of the Technological Vigilance and Competitive Intelligence. Methods are analyzed to locate and to work the information that is pertinent to extend the vision of the environment that surrounds the managerial interest. Initially the procedures that they present were developed for multinational companies, by what there are identified some parameters that the Mexican small enterprises can consider to achieve successfully the knowledge to develop this function. This review is useful so that an approximation is promoted for thematic later applications, for example, the case of the sustainable innovations.

Key words: Technological Management, knowledge Management, Technological Monitoring.

Introducción

El análisis de la información técnica, que se genera en el ámbito de la innovación, es un tema poco explorado en el contexto mexicano de entidades académicas y empresariales. Esta función se identifica como "Vigilancia Tecnológica", se reconoce en el Modelo Nacional de Gestión de la Tecnología (2012) como la búsqueda de señales en el entorno de oportunidades o amenazas de desarrollo. Interactúa con otras funciones: Planeación del marco estratégico para seleccionar líneas de acción que deriven en ventajas competitivas, habilitación de los recursos para la ejecución de proyectos, protección del patrimonio tecnológico e implantación de proyectos de innovación (FPNTi, 2012).

La gestión de la tecnología está vinculada con la gestión del conocimiento toda vez que demanda el manejo y el análisis de información especializada que está contenida en diversos medios: Bases de datos de patentes, revistas especializadas, estudios de mercado, ferias y congresos temáticos, información interna de las empresas, entre otros.

La deficiencia que provoca el escaso conocimiento en este campo hace que la mayoría de proyectos de innovación fracasen. No sólo tiene consecuencias en lo económico. Frena las relaciones interinstitucionales que son tan necesarias en el actual mundo global, sobre todo si entendemos que la innovación ocurre de la conjunción de esfuerzos creativos con otros de tipo administrativo.

En la investigación[89] se cuestionan los modelos que pueden generar una vigilancia tecnológica exitosa en las pequeñas y medianas empresas mexicanas (Pymes). Se sostiene que los factores que intervienen y la información que surge del proceso de vigilancia tecnológica determinan los mecanismos que son favorables para el desarrollo de la innovación. Demanda a las organizaciones modificar sus estructuras para conducir prácticas eficientes en aras de analizar los factores de la competencia, las tendencias, las expectativas de los clientes y las implantaciones que surgen de procesos de innovación.

Se conoce que la gestión del conocimiento desde un enfoque creativo recupera la labor de generar y explotar información para ganar capacidad competitiva. Para las organizaciones tiene sentido el conocimiento creado al interior y el captado que se origina en el exterior (Bueno, 1998) que se pueda integrar en la experiencia de sus propios colectivos. Se trata entonces de inducir la creación de redes para compartir conocimientos "tácitos" y "explícitos". Los primeros se construyen a través de la experiencia y, presentan cierta dificultad para comunicarlos; a diferencia de los segundos que son desarrollos científicos y

[89] Este documento resulta de los avances registrados en el proyecto de investigación denominado: "Gestión de una metodología de vigilancia tecnológica con aplicación en innovaciones sustentables" registrado en el programa de Maestría en Diseño de la Facultad de Arquitectura y Diseño de la UAEMéx, a nombre de Maily Medina García (2015-16).

tecnológicos, generados por especialistas, disponibles en medios de difusión diversos (Bueno, 1999).

Lugones afirma que lo esencial es comprender que los procesos de aprendizaje nunca son automáticos, según el caso, requieren una inversión de recursos de distinta magnitud (Lugones, S/A). Estamos hablando de una nueva cultura de trabajo, de compartir y de experimentar el conocimiento y la información, de forma tal que los proyectos de innovación adquieran valor en el campo de la competitividad empresarial.

Esta dimensión tiene lógica en su direccionalidad para encausar el conocimiento con base en la gestión eficiente del flujo de información. Conlleva a su conversión en talento y, a partir de ello, se pone en práctica el paradigma de "enseñar a aprender"[90].

Aprender a identificar el saber

Los conocimientos necesarios para realizar vigilancia tecnológica deben estar presentes desde la planeación del marco estratégico y, a partir de entonces, se diseña la estrategia de vigilancia más adecuada. Siguiendo a Degoul las fases del proceso responden a cuestiones fundamentales, tales como: a) objeto de la vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva; b) qué se debe vigilar y las informaciones que se deben buscar; c) fuentes donde localizar las informaciones y la forma de tratarlas y organizarlas; d) grupos potenciales para comunicar la información y las formas para promover el compromiso de estos; y e) recursos que se van a destinar (Degoul, 1992, citado en Sánchez, 2012).

El punto de partida merece especial atención para no desviarse del objetivo principal. Es recomendable acotar la finalidad y elegir una o dos opciones que demande una análisis específico: Identificar factores críticos, conocer las innovaciones en proceso, conocer el estado de las tecnologías en el área de interés, las soluciones tecnológicas emergentes, las

[90] "Las nuevas tendencias indican que el cambio didáctico-pedagógico del y la docente en la Sociedad del Conocimiento apunta y apuesta al 'enseñar a aprender`para así generar una cultura de aprendizaje permanente" (Pichardo y Escobar, 2002).

tendencias, la obsolescencia, la normativa que regula el entorno o, los líderes en el desarrollo de innovaciones disruptivas.

Enseguida, se define la orientación del trabajo a desarrollar. De acuerdo con Escorsa & Maspons (S/A) y Tena & Comai (2006) se sugiere diferenciar el enfoque del trabajo según las decisiones que se requieran tomar, ya sean comerciales, tecnológicas o regulatorias:

a. La *"vigilancia competitiva"* anticipa los cambios del entorno a partir de una detección temprana de tendencias y comportamientos. Es la observación directa y sistemática de las prácticas y experiencias de los competidores directos y potenciales: política de inversiones, nuevas actividades comerciales, flujos de comercio exterior, mercados aliados o formas de producción.

b. La *"vigilancia comercial"* identificar la evolución de las necesidades y solvencia de clientes y proveedores. Compara facetas y atributos de una empresa con aquello que existe en el entorno regional. Radica en conocer el perfil de los clientes, analizar el comportamiento de nuevos productos en el mercado y las perspectivas de consumo.

c. La *"vigilancia tecnológica"* analiza las tecnologías nuevas, mejoradas o emergentes que estén disponibles en ciertas regiones para minimizar los riesgos tecnológicos asociados a la innovación.

d. La *"vigilancia regulatoria"* permite conocer y adecuar las políticas empresariales al marco regulatorio que corresponda. Distingue las reglamentaciones, normativas, leyes, etc. para su correcta aplicación.

e. La *"vigilancia del entorno"* detecta aquellos hechos históricos, sociológicos, políticos o ambientales que pueden condicionar el futuro de una empresa. Identifica nuevos segmentos, hábitos de consumo, y nichos de mercado o demanda potencial.

Aprender a vigilar con método

Alternando con Bueno (1998) y González (2011), la eficiencia en esta misión es posible una vez que se logra una práctica experta para inducir acciones o proyectos fuera del marco común de las organizaciones. Estos autores exponen un método que integra las fases de

acceder, facilitar, transferir, implantar, generar e integrar el conocimiento. Cada una con actividades particulares, más no limitativas, como las que se exponen a continuación:

1. *"Identificar y acceder"* a fuentes de información internas y externas de la organización para "construir y mantener una red de fuentes tecnológicas": Primarias, secundarias, terciarias, formales e informales, visibles e invisibles, estructuradas y no estructuradas. Esta fase demanda definir el tipo de información (tecnológica, normativa, conceptual, teórica), las personas que son clave para aportar información, seleccionar los medios en los que se difunde la información (físicos y en línea) y definir la estrategia de búsqueda en cada sitio.

Independientemente de la fuente que se utilice, la selección de la información debe responder a criterios tales como: Grado de pertinencia, de síntesis, de fiabilidad y objetividad, de actualización o desfase, de valor añadido. También, cobertura geográfica, temática, origen de la fuente, idioma y grado de accesibilidad (confidencial, sólo para asociados, mediante pago, acceso libre, etcétera). En esta etapa es prioritario hacer una selección precisa de las herramientas de búsqueda, de análisis y de almacenamiento de la información con software especializado.

2. *"Facilitar"* fuentes sobre financiación, contrataciones y licitaciones, mercados tecnológicos, proyectos de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) o cooperación internacional para "*explotar"* el conocimiento a través de parámetros concretos que garanticen "una buena conexión entre las necesidades internas y la oferta externa de una cultura y de un liderazgo transformador que lo potencie y dinamice". Se precisa definir las variables que son necesarias para la clasificación y el estudio de la información. Incluye analizar y procesar expedientes cuyos resultados resalten el valor de los mismos. Por ejemplo, datos cuantitativos y cualitativos de tendencias, márgenes de competencia, comparativa de productos o estrategias de competidores.

Esta fase es compleja en la medida que la publicación sistemática de información técnica tiene un crecimiento exponencial, además de que el estudio de las invenciones e innovaciones radica en que todas ellas están vinculadas con variables sociales, económicas, políticas y ambientales, entre otras. Esto implica la habilidad de los gestores para combinar datos e

información, añadir conclusiones de acuerdo a su juicio y experiencia para dar lugar a un activo valioso que se pueda utilizar para ayudar a la toma de decisiones (CEN, 2004).

3. "Transferir o compartir el conocimiento y la experiencia". Esta expresión florece en el orden de ciertos indicadores económicos y políticas que interactúan en el entorno de desarrollo social. No obstante, es necesario acotar que la teoría que originalmente tuvo mayor influencia en el campo comercial y productivo ha evolucionado para incorporar otros elementos que interactúan con la transferencia del conocimiento al servicio de la sociedad.

González (2011) expone que la transferencia de la tecnología puede analizarse desde una doble perspectiva o contexto:

- Desde el punto de vista de la empresa que accede a la tecnología (receptor) y que utiliza la transferencia como una estrategia empresarial para mejorar su productividad y competitividad.
- Desde el punto de vista de la entidad que co-desarrolla o comercializa la tecnología (proveedor), y utiliza la transferencia como un medio para valorizar el conocimiento. Se refiere principalmente a entidades tales como la universidad, organismos de investigación, centros tecnológicos u otros espacios académicos y de investigación públicos o privados.

Esta fase implica trabajar con grupos multidisciplinarios para conocer y aplicar los términos formales y legales de contratos, convenios y acuerdos. Se requiere conocimientos generales en el campo de la mercadotecnia y la administración.

4: *"Representar o implantar"* es el proceso a través del cual se difunde y se incorpora la innovación en las actividades sociales a través de una unidad productiva. Esta fase incluye acciones tales como evaluar proyectos tecnológicos de una cartera determinada, evaluar los beneficios derivados de la transferencia, determinar las opciones de explotación comercial de las innovaciones con base en la documentación del proceso. Incluye también difundir las informaciones y los resultados obtenidos a través de informes, boletines, alertas u otros esquemas para socializar la información.

5. *"Generar e integrar"* nuevos conocimientos derivado de la interacción de las fases anteriores y, a la "capacidad de aprender a aprender", tanto a nivel de personas como de grupos para la aplicación de los desarrollos. En esta etapa es preciso tomar decisiones para proteger los conocimientos que se evidencian en innovaciones que pueden influir para ampliar o darle un giro al negocio, buscar nuevos socios, ampliar la cartera de productos o mejorar las líneas de producción.

6. *"Incorporar o integrar"* el conocimiento como un activo de la organización o como un nuevo valor añadido y lograr potenciar su capital intelectual.

El conocimiento se refiere, según lo expone el Comité Europeo de Normalización (2004), a "la combinación de datos y de información, a los cuales se les añade el juicio de los expertos, las habilidades y la experiencia, que dará lugar a un activo valioso que pueda utilizar para ayudar a la toma de decisiones".

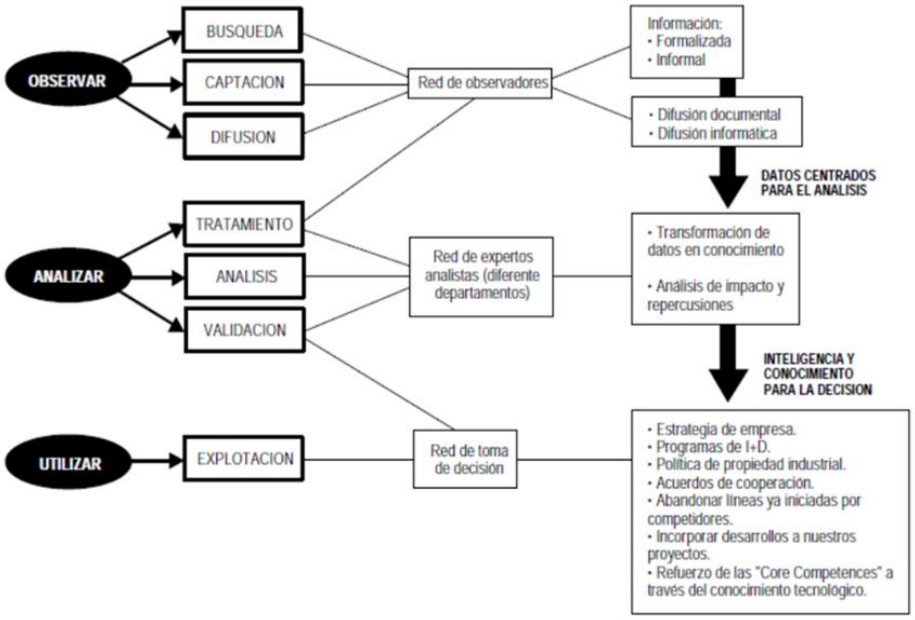
Para adoptar un sistema de gestión del conocimiento que sea eficaz y de calidad se requieren estrategias que partan de un paquete de políticas institucionales. Best (2009) describe que existen múltiples perspectivas que reflejan una extraordinaria variedad de personas, profesiones y situaciones implicados, tales como el mundo académico, los sectores público y privado, el mundo de los negocios y la industria, o los organismos políticos y gubernamentales. Añade que la falta de consenso en lo que respecta al alcance y el contenido de una gestión clara ha dificultado la creación de modelos operativos eficientes.

La intervención de los actores en este proceso supone un esfuerzo para propiciar las mejores condiciones en favor de la construcción y aplicación del conocimiento de manera activa, reflexiva, creativa y crítica, y que a partir de un código ético se asuman los retos sociales y se aprovechen las oportunidades que ofrezca el entorno. Estamos hablando de una nueva cultura de trabajo, de compartir y de experimentar la forma en que nuevos proyectos y productos de diseño se crean y adquieren valor.

La cadena de transformación de la información es útil para aplicar en el proceso de vigilancia tecnológica, toda vez que presenta la interrelación de las acciones y los actores. Debe iniciar con un proceso de observación tan amplio como sea posible, mediante un esquema de red de

observadores para explotar las fuentes formales e informales de información. Se traslada la información a un colectivo de expertos, quienes son responsables de transformar los datos en conocimiento. Su explotación es lo que se conoce como "inteligencia competitiva". En la figura 1 se muestra el esquema general de las funciones propuestas por Palop y Vicente (1999), que son necesarias para llevar a cabo la vigilancia tecnológica.

Figura1. Funciones básicas inherente a una vigilancia



Fuente. Palop, Vicente, 1999

El modelo facilita la comprensión de la gestión de la información al tratar de focalizar los temas de interés para captar y difundir la información. En esta fase es útil identificar palabras clave y validarlas con expertos. En la fase analítica es importante que las conclusiones que se aporten muestren situaciones comparativas y reflexiones sobre las opiniones de los expertos. Los resultados que se obtienen permiten explotar la información según los intereses de las organizaciones.

Conclusiones y discusión

Las Pymes mexicanas requieren un impulso que favorezca su posición en el mercado. Esta sugerencia no es nueva, pero tampoco podrá concretarse al menos que el uso eficiente de la información sea una prioridad en el campo de la gestión de las organizaciones. Les corresponde trazarse como objetivo la creación de conocimientos nuevos, relacionados con su estrategia competitiva y con sus actividades productivas. Hablamos de una tarea compleja para implantar un sistema de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva. Si consideramos el esquema presentado en los apartados anteriores, se requieren tres niveles de acciones con perfiles específicos, lo que supone un grupo de expertos y un sistema informático que soporte el proceso en su totalidad. Es por supuesto un costo adicional que la mayoría de las pequeñas empresas no pueden cubrir.

Las organizaciones con estructuras y estilos de gestión jerárquicos impiden la exhibición y el análisis de la información desde los diferentes enfoques que cada área o departamento identifica. Interesa que las entidades se reorganicen en estructuras que favorezcan una cultura colaborativa con otras organizaciones para trabajar bajo un esquema de red, o en su caso, apoyar la implantación de despachos de transferencia de tecnología.

Las empresas que disponen de sistemas de gestión de la calidad y administración de procesos han recorrido la mitad del camino. Adicionalmente, interesa que todos los colaboradores adquieran más capacidades para buscar, filtrar y analizar las informaciones, de modo que su tratamiento y síntesis sea más ágil.

Se sugiere tomar en consideración algunas recomendaciones que son adecuados en sistemas de administración: Pensar bajo enfoque de sistema; tener disposición de proporcionar ideas y correr el riesgo de fracaso; deseo de trabajar en equipo para progresar; tener la capacidad de pensar con efectividad, con rapidez y continuar interesado en aprender; tener la habilidad para identificar lo que sucede dentro y fuera de la organización, y captar posibles afectaciones a la misma, así como considerar nuevos hechos, nuevas ideas y situaciones sociales, políticas, económicas o ambientales que afectan el entorno empresarial.

Mediante este tipo de gestión se puede esparcir el conocimiento para agregarlo a los productos, servicios, sistemas y procesos y así, convertir ese saber en determinadas “competencias distintivas”.

En las empresas donde se realizan, o se pretenden realizar procesos de I+D+i se debe corresponder con una estrategia de observación externa e interna de los flujos de conocimiento que circulan en el entorno nacional e internacional. Llevar a cabo la gestión del conocimiento es una tarea poco común porque tiene que rescatar la energía que está acumulada y encerrada en las mentes de las personas. También porque hay que saber convertir dicho intelecto en activo empresarial, es decir en conocimiento organizativo para que pueda ser utilizado en la creación de innovaciones.

En síntesis se trata de temas que incluyen desde el diagnóstico, búsqueda y captura de información, hasta la valoración de la misma, su difusión y las orientaciones que sean pertinentes en la toma de decisiones.

Este proceso representa una tarea que ha de estar alineada con otras funciones, tales como se muestra en el Modelo Nacional de Gestión de la Tecnología, y significa un esfuerzo en la construcción y la aplicación de conocimientos de manera activa, reflexiva, creativa y crítica para convertir el intelecto en activos de competencia empresarial. Las instituciones académicas son quienes tienen la capacidad de formar cuadros especializados para esta labor, lo cual demanda romper todo tipo de barreras que actualmente se presentan en la vinculación entre ambas organizaciones.

Referencias bibliográficas y hemerográficas

Best, K. [2009]. *Management del Diseño: Estrategia, proceso y práctica de la gestión del diseño*. Parramón Ediciones. España.

Bueno, E. (1998). Modelo de dirección estratégica por competencias: el capital intangible. Disponible en: http://blog.m2mmarketplace.com/2010/02/modelo-de-direccion-estrategica-por-competencias-el-capital-intangible-bueno-1998/#sthash.P32qwG4A.dpuf

Bueno, E. (1999). La gestión del conocimiento: nuevos perfiles profesionales. Disponible en: http://www.sedic.es/bueno.pdf

CEN. Comité Europero de Normalización (2004). Disponible en: https://www.cen.eu/Pages/default.aspx

Escorsa, C.P. y Maspons, B.R. (s/a). La vigilancia tecnológica. Un requisito indispensable para la innovación. IALE Tecnología. Disponible en: www.iale.es

FPNTi. Fundación Premio Nacional de la Tecnología (2012). *Modelo de Gestión de la Tecnología*. Disponible en:http:www.fpnt.org.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=34&Itemid=9

González, S. J. [2011]. *Manual de transferencia de tecnología y conocimiento*. The Transfer Institute. Edición 2. España. ISBN 978 – 84 – 613 – 5009 – 4 (correspondiente a la 1ª. edición, 2009).

Lugones, G. (S/A). Módulo de capacitación para la recolección y el análisis de indicadores de innovación. Banco Iberoamericano de Desarrollo. Working paper 8. Disponible en: http://docs.politicascti.net/documents/Doc%2008%20-%20capacitacion%20lugones%20ES.pdf

Pichardo, J.O. y Escobar, B.J.C. (2002). Educación y sociedad del conocimiento: introducción a la filosofóa del aprendizaje. CECC. San José de Costa Rica: Obando, S.A.

Palop, F. y Vicente, J. (1999). Vigilancia tecnológica e Inteligencia competitiva. Su potencial para la empresa española. España. Disponible en *http://www2.uned.es/experto-universitario-gestion-I-D/bibliografia/VigilanciaTecnologica_inteligencia%20competitiva.pdf*

Sánchez, S.F. (2012). Desarrollo de sistemas de vigilancia tecnológica en la acuicultura española. Journal of Technology Managemnent & Technology. Vol. 7, núm. 3- Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-27242012000300018

Tena, J. y Comai, A. (2003). La inteligencia competitiva en la planificación estratégica y financiera. Harvard. Disponible en: http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=763479

COMPETITIVIDAD DE APRENDIZAJE: INTELIGENCIA PERSONAL DEL ALUMNO

Esta investigación se considera en proceso de elaboración

Autores:
Mtra. Admón. especialidad en Factor Humano (MAFH)
Irán Mata León
iranmata@hotmail.com
Mtra. Admón. de Negocios especialidad en Finanzas (MANF)
Leticia Angélica Maya Álvarez
letymaya@gmail.com
Mtra. Admón. de Organizaciones (MAO)
Gloria Pilloni Flores
gpillonif@hotmail.com

Todos de la:
Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli
UAPCI

Resumen

La presente investigación abordará un análisis de las estrategias de estudio que conocen y utilizan actualmente los alumnos de la licenciatura en logística en la Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli (UAPCI), para favorecer el aprendizaje de las materias del programa de estudio.

Según Gardner (2001) en su teoría de las Inteligencias Múltiples, considera importante la identificación de las Inteligencias de cada persona. Por lo anterior, para enfocar la estrategia de estudio apropiada y facilitar la compresión del tema, y lo más importante, que el alumno obtenga el aprendizaje del contenido de la cualquier materia académica.

Se aplicaron ocho test para identificar la inteligencia más desarrollada en el alumno.

Los resultados ayudarán a la elaboración de un modelo de orientación, para proporcionar al alumno; primero la identificación de inteligencia mejor desarrollada; segundo y respecto a lo anterior, aportar las estrategias de estudio más adecuadas y efectivas, con el fin de favorecer el aprendizaje y su competitividad en un escenario más allá de las aulas de la institución educativa, cabe mencionar que esta segunda parte está en proceso de elaboración.

Palabras claves:

Estrategia de estudio, aprendizaje, inteligencia, competitividad.

Abstract:

This research will address an analysis of the study strategies they know and currently used by students of the degree in logistics in Cuautitlan Izcalli Academic Unit (UAPCI) to promote learning of the subjects of the curriculum.

According to Gardner (2001) in his theory of multiple intelligences, considered important Intelligences identifying each person. Therefore, to focus the strategy appropriate study and facilitate the understanding of the topic, and most importantly, the student learning for the content of any academic subject.

Eight test were applied to identify the most developed intelligence in students.

The results will help the development of a model orientation, to provide the student; first identifying best developed intelligence; second and respect to the above, provide strategies most appropriate and effective study, in order to promote learning and competitiveness in a

stage beyond the classrooms of the school, it is noteworthy that this second part is in process elaboration.

Keywords:
Strategy study, learning, intelligence, competitiveness.

INTRODUCCIÓN

Con el objeto de conocer las diferentes estrategias de estudio utilizadas por los alumnos de la Licenciatura en logística de la UAPCI, se realizó la presente investigación para profundizar sobre el tema.

La información recabada permitió tener un esclarecimiento de la falta de conocimiento de los estudiantes de las diferentes estrategias de estudio existentes y su modo de aplicación, así como el desconocimiento del tipo de inteligencia que posee cada uno, dejando en claro que lo anterior impacta en el aprendizaje y por su parte al momento de estudiar para la presentación de exámenes en las diferentes asignaturas académicas.

MARCO METODOLÓGICO

La presente investigación es dialéctica, cualitativa. La muestra se toma de los alumnos de primero, sexto y octavo semestre, a estos últimos con el fin de reconocer si con el simple hecho de tener más tiempo estudiando están mejor familiarizados con las estrategias de estudio. A los alumnos de primero para proporcionarles una orientación oportuna que les sirva a corto y largo plazo durante su estancia en la Institución educativa.

En primera instancia se les aplico a los alumnos un instrumento de forma auto evaluativa del reconocimiento de las estrategias de estudio y por último se les aplico un instrumento que nos permitiera discernir que inteligencia tiene mayor desarrollo, con el fin de respetar y no cambiar la información, se adopta el inventario de inteligencias múltiples de Prieto y Ballester, 2003.

Es importante mencionar que se pretende llevar a cabo una metodología de investigación científica con este tema, por lo tanto este trabajo se considera la primera parte, orientar al estudiante a detectar la inteligencia más desarrollada, después se le proporcionará las

estrategias de estudio más adecuadas conforme a su inteligencia detectada, y por último y para evaluar la propuesta se buscaría la comparación de los resultados de las unidades de aprendizaje actuales con las anteriores.

DESARROLLO

Objetivo General

La elaboración de un modelo de orientación a los alumnos de la Licenciatura en Logística de la UAPCI para el uso adecuado de las estrategias de estudio que le ayude a favorecer el aprendizaje en las diversas asignaturas académicas, con base a las capacidades personales de inteligencia que identifique el estudiante.

Objetivos específicos

Instruirse de los fundamentos teóricos que respaldan a las estrategias de estudio y las inteligencias múltiples.

Precisar el estado actual del conocimiento de las estrategias de estudio de los alumnos de la Licenciatura en Logística de la UAPCI. Conocer las estrategia utilizan con mayor frecuencia los estudiantes.

La elaboración de un modelo que oriente a los alumnos de la Licenciatura en Logística de la UAPCI para el uso adecuado de las estrategias de estudio que le ayude a favorecer el aprendizaje en las diversas asignaturas académicas, con base a las capacidades personales de inteligencia que identifique el estudiante.

Hipótesis

El modelo de orientación a los alumnos de la Licenciatura en Logística de la UAPCI para el uso adecuado de las estrategias de estudio que favorezca al aprendizaje en las diversas asignaturas académicas, con base a las capacidades personales de inteligencia que identifique el estudiante de forma individual.

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

Estrategia de estudio

Una estrategia es una guía de acción que hay que seguir para llevar acabo el aprendizaje, se encargan de saber que técnicas podemos utilizar para resolver la tarea de estudio.

Las estrategias de estudio son herramientas no son técnicas que habrás de aprenderte de memoria, sino que aprenderás a decidir cuál es la mejor y, además, lo más importante, verás que puedes relacionarlas con tus objetivos.

Se puede definir como actividades u operaciones mentales que puede llevar a cabo el estudiante para facilitar y mejorar su estudio.

Entre sus funciones destacan el favorecer que el alumno aprenda de manera significativa, porque cuando un estudiante selecciona el material, lo organiza y lo relaciona con los conocimientos previos, es entonces que decimos que el aprendizaje se hace de forma significativa.

Las estrategias mejoran la motivación al estudio, porque si se conoce el uso de éstas, resulta más fácil estudiar y se es más eficaz en menos tiempo.

Aprendizaje

Se puede definir como el proceso por el cual se efectúan cambios, relativamente permanentes (Carreño, 2008), lo podemos situar a unos contenidos concretos. No se puede aprender sin tener un sentido de este, sin el conocimiento de lo que se busca, sin embargo un aprendizaje latente es aquel que tiene estas características porque simplemente no estamos conscientes del mismo.

Cuando hablamos de aprender a aprender, estudiar, a planificar y controlar nuestro propio trabajo, estamos hablando de aprovechar esfuerzos.

A su vez, es bien cierto que la motivación es importante y podría decir “fundamental” para lograr aprender y/o estudiar, si el estudiante encuentra una motivación para continuar con las tareas entonces generalmente las finalizara. La manera de observar la motivación del alumno por el estudio será en las actitudes al asumir y manifestar interés, caso contrario entonces mostrara continuas resistencias y finalmente rechazarlo.

Es importante mencionar que los factores motivacionales en los alumnos los podemos situar en físicos y psicológicos, favorables o desfavorables hacia el estudio.

Podemos observar que el comportamiento cambia más por la motivación que por el aprendizaje, esto sucede cuando el alumno se enfrenta a un examen, lo que lo motiva es el miedo de reprobar, más que el deseo de aprender.

En el caso del aprendizaje como construcción del conocimiento nos presenta que el alumno es activo y creativo, por si solo busca la información, es decir, busca más de la que se le da, entonces podemos llamarlo autónomo de su aprendizaje. De manera que el papel del docente es instruir al alumno para que utilice estrategias de aprendizaje en función del material con el que se debe enfrentar.

Logística

La logística es la piedra angular de las empresas, debido a la importancia que reviste el servicio y la satisfacción del cliente (Álvarez, 2015).

Para las empresas la palabra logística es relacionada con las actividades al proceso de aprovisionamiento, fabricación, almacenaje y la distribución del producto.

Podemos comprender que desde que existe la actividad industrial hubo problemas con los ciclos de aprovisionamiento, fabricación, almacenaje y distribución, sin embargo no existía el concepto de logística como lo entendemos hoy en día. Esto se debe a que la logística es una filosofía específica en la forma de administrar una compañía. (Anaya, 2012)

En los 90´s las empresas se concentraron en el consumo y en el nivel del servicio, entonces aparece el término de gestión de la cadena de suministro. En la actualidad se centran en las ventajas competitivas y en las alianzas entre empresas globalizadas.

Podemos ser más específicos, la logística es el trabajo requerido para movilizar y colocar el inventario a lo largo de la cadena de suministros, es decir, en la combinación de la administración de pedidos, el inventario, el transporte, el almacenamiento, el manejo de materiales y el embalaje integrados por toda la red de una planta. (Bowersox, 2007).

Inteligencias Múltiples

Es importante tomar en cuenta que todas las personas somos diferentes en la forma de pensar, procesar la información, sentir, comportase y por supuesto la diferencia más evidente es la personalidad. Sin embargo hay cuatro características que nos asemejan cuando interactuamos

en un escenario o situación, ante una persona o una idea; lo primero que hacemos es observar, a continuación pensamos o reflexionamos de lo que hemos observado y por ultimo actuamos. Basados en la teoría de Inteligencias Múltiples de Howard Gardner 2001, que nos presenta diferentes tipos de inteligencias, las cuales todos los individuos tienen, la diferencia es que algunas personas tienen más desarrollada una de otra; el autor relaciona las inteligencias con el contenido, nos explica que los seres humanos tienen inteligencias particulares en virtud de los contenidos de información que existe a su alrededor como la información numérica, la información espacial, información de otros seres humanos. El autor no se queda solo con la creencia que bajo una descripción estilística se dice que alguien en general es impulsivo, analítico o emotivo.

De manera muy atentan afirma que no es suficiente medir el coeficiente intelectual de un alumno con el hecho de hacerle muchas preguntas de diferentes contenidos, es decir, sus conocimientos en historia, matemáticas, aritmética, la capacidad de recordar números en el orden señalado, la capacidad de reconocer similitudes entre dos compendios, etc. ya que el número que dé como resultado de un efecto estimable y ciertos privilegios, aunque no es predecible el éxito en la vida futura.

A continuación se presentan cada una de las inteligencias:

- Inteligencia lingüística verbal
- Inteligencia interpersonal
- Inteligencia intrapersonal
- Inteligencia auditiva musical
- Inteligencia lógico matemática
- Inteligencia visual espacial
- Inteligencia Kinestésica corporal
- Inteligencia Naturalista

INSTRUMENTO 1

El primer instrumento sirvió para evaluar el conocimiento de las estrategias de estudio, se utilizó una ponderación cerrada a SI o NO, tomando en cuenta el ultimo reactivo como pregunta abierta para que el estudiante respondiera de manera libre el tipo de estrategia de estudio que utiliza, encontrándose una series de respuestas muy interesantes.

A continuación los reactivos del primer instrumento antes mencionado.

¿Conoces más de 1 estrategia de estudio?

¿Aplicas las estrategias de estudio que el maestro te da para tu estudio personal?

¿Sabes los dos pasos principales para hacer un resumen?

¿Sabes elaborar un mapa conceptual?

¿Haces resumen para prepararte para un examen?

¿Haces tú tarea en el mismo lugar de siempre?

¿Utilizas la misma estrategia de estudio para todos tus exámenes?

¿Consideras la elaboración del acordeón como estrategia de estudio?

¿Qué tipo de estrategia utilizas para estudiar para un examen?

INSTRUMENTO 2

Buscando la manera de que el alumno reconozca de forma individual, que inteligencia tiene más desarrollada, el instrumento consta de 10 reactivos en cada inteligencia (8 inteligencias) cuestionándolo de una serie de frases que refieren a la forma de pensar y de ser del alumno. Se utilizó una ponderación de 1 a 4, siendo 1 la ponderación de nunca piensa de esa forma o nunca soy así, 2 algunas veces, 3 casi siempre y 4 siempre.

A continuación se presentan los reactivos respecto a cada inteligencia:

1. INTELIGENCIA INTRAPERSONAL.

1.- Suelo pasar tiempo sólo, reflexionando o pensando en cosas importantes

2.- Me gustaría saber más de mí mismo.

3.- Soy capaz de resistir los problemas de la vida.

4.- Tengo una afición o interés personal que, por lo general, no comparto con otros.

5.- Tengo algunas metas importantes para mi vida sobre las que pienso muy a menudo

6.- Tengo una visión realista de mis habilidades y de mis dificultades

7.- Preferiría pasar un fin de semana sólo, en una cabaña en el bosque, antes que en un lugar rodeado de mucha gente.

8.- Considero que poseo una voluntad fuerte y una mente independiente.

9.- Llevo un diario personal donde registro las cosas que suceden en mi vida

10.- En el futuro, he pensado en trabajar por mi cuenta o establecerme de manera independiente.

2. INTELIGENCIA INTERPERSONAL

1.- Mis compañeros me suelen contar sus cosas y me piden consejo

2.- Prefiero los deportes que se practican en grupo, como el fútbol, básquetbol, volibol, a los deportes solitarios como la natación, carreras de fondo, etc.

3.- Cuando tengo algún problema, lo más frecuente es que busque a otra persona para contárselo y pedirle ayuda antes que tratar de resolverlo por mí mismo

4.- Tengo por lo menos tres amigos

5.- Prefiero los pasatiempos sociales, antes que los juegos solitarios

6.- Disfruto cuando tengo que enseñar a otra persona, o grupo de personas, las cosas que sé hacer

7.- Me considero un líder (u otros me han dicho que lo soy)

8.- Me siento cómodo cuando hay mucha gente

9.- Me gusta participar en las actividades sociales

10.- Prefiero pasar la noche en una fiesta animada, antes que quedarme solo en casa

3. INTELIGENCIA LINGÜÍSTICA

1.- Para mí los libros son muy importantes

2.- Puedo ver las palabras antes de decirlas

3.- Aprendo más cuando escucho la radio o una grabación que cuando veo la TV o las películas

4.- Me gustan los juegos de palabras, como “El ahorcado”

5.- Me divierte entretenerme o entretener a otros con trabalenguas, rimas o chistes

6.- A menudo, me dicen que explique el significado de las palabras que uso

7.- La lengua y el conocimiento del medio son mucho más fáciles para mí que las matemáticas y las ciencias naturales

8.- Cuando voy con mis padres por una carretera presto más atención a las palabras escritas en los carteles que al paisaje

9.- Cuando hablo repito cosas que he leído y oído

10.- Hace poco escribí algo que me gustó mucho a mí y a los demás

4. INTELIGENCIA AUDITIVA MUSICAL

1.- Tengo una voz agradable para cantar

2.- Puedo darme cuenta cuando una nota musical está fuera de tono

3.- Escucho música frecuentemente, por la radio, discos, CD.

4.- Toco un instrumento musical

5.- Mi vida sería más pobre si en ella no existiera la música

6.- A veces, me sucede que al caminar por la calle llevo en la mente una canción o melodía.

7.- Con facilidad puedo seguir el ritmo de una pieza musical con algún instrumento (por ejemplo: tambor, pandero, etc.)

8.- Sé de memoria muchas canciones

9.- Si escucho una o dos veces una pieza musical, por lo general, puedo volver a cantar la melodía con bastante precisión.

10.- A menudo tamborileo o canto melodías sencillas mientras trabajo, estudio o aprendo algo nuevo.

5. INTELIGENCIA LÓGICO-MATEMATICA

1.- Puedo hacer cuentas de cabeza con facilidad

2.- Las matemáticas y las ciencias naturales son las asignaturas que más me gustan de la escuela

3.- Me gusta jugar y resolver problemas como el ajedrez y otros

4.- Las matemáticas son mucho más fáciles para mí que la lengua y el conocimiento del medio

5.- Cuando pienso busco el orden de las cosas

6.- Me interesan los avances de la ciencia

7.- Pienso que casi todo tiene una explicación

8.- A veces, pienso en ideas claras, sin palabras y sin imágenes (por ejemplo: números negativos, concepto de probabilidad, tanto por ciento, etc.)

9.- Me gusta encontrar errores en las cosas que las personas dicen o hacen

10.- Me siento más cómodo cuando ha sido contado, medido, clasificado o analizado de algún modo.

6. INTELIGENCIA VISUAL-ESPACIAL

1.- Muy a menudo cuando cierro los ojos veo imágenes visuales claras

2.- Soy sensible a los colores

3.- Muchas veces uso una cámara de fotos o una grabadora de vídeo para registrar lo que veo a mí alrededor.

4.- Disfruto haciendo rompecabezas, laberintos y otros pasatiempos

5.- De noche tengo sueños claros y expresivos.

6.- Por lo general, no me pierdo en lugares que no conozco.

7.- Me gusta dibujar mientras hago otras cosas (por ejemplo, cuando hablo por teléfono, cuando veo la tele, etc.)

8.- Para mí la geometría es más fácil que el cálculo.

9.- Puedo imaginar si dificultad cómo se vería una cosa desde arriba

10.- Prefiero los libros que tienen muchos dibujos.

7. INTELIGENCIA KINESTÉSICA CORPORAL

1.- Práctico de manera regular por lo menos un deporte o actividad física.

2.- Me resulta difícil estar sentado durante períodos largos de tiempo.

3.- Me gusta trabajar con mis manos en actividades como coser, tejer, tallar, trabajos de carpintería o construcción de modelos.

4.- Mis mejores ideas me suelen venir cuando estoy ocupado en alguna actividad física (correr, pasear, hacer deporte…)

5.- Prefiero pasar mi tempo al aire libre.

6.- Cuando hablo suelo hacer gestos, movimientos u otras formas de lenguaje corporal.

7.- Me describiría como una persona con un buen equilibrio y coordinación corporal.

8.- Necesito manipular (tocar) las cosas para saber más de ellas.

9.- Disfruto con las actividades arriesgadas (peligrosas) u otras formas de acción física parecidas.

10.- Me gusta practicar una actividad física, más que leer sobre ella o verla representada en una pantalla.

8. INTELIGENCIA NATURALISTA

1.- Suelo pararme a mirar, escuchar, tocar, probar, oler…, aquello que no conozco.

2.- Me gusta preguntarme cómo funcionan las cosas.

3.- A menudo me pregunto cómo son los aparatos por dentro.

4.- Suelo comparar sucesos y cosas para ver qué es lo que tienen en común.

5.- Me gustaría aprender más cosas sobre la naturaleza.

6.- Tengo un gran conocimiento sobre temas relacionados con la naturaleza y la ciencia (animales, plantas, ríos, montes, experimentos, etc.)

7.- Las ciencias naturales es la asignatura que más me gusta.

8.- Me divierto haciendo experimentos y comprobando lo que pasa al realizarlos.

9.- Suelo preguntarme "¿qué pasaría si…?" (Ejemplo, si mezclo aceite y agua)

10.- Cuando voy a hacer algún experimento siempre intento adivinar lo que pasará.

RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO

Instrumento 1 aplicado a 44 alumnos del 1er. Semestre de la Licenciatura en Logística.

En la autoevaluación de los estudiantes en cuanto al conocimiento de estrategias de estudio se encontraron los siguientes resultados: el 88% (38 alumnos) conoce una estrategia de estudio y el 11% (4 alumnos) contestó de manera negativa a la pregunta de conocer alguna estrategia de estudio. Sin embargo en la pregunta directa de la estrategia de estudio que utiliza para un examen, el 54% (23 alumnos) utiliza "leer los apuntes".

Instrumento 1 aplicado a 26 alumnos del 6to. Semestre de la Licenciatura en Logística.

En la autoevaluación de los estudiantes en cuanto al conocimiento de estrategias de estudio se encontraron los siguientes resultados: el 88% (22 alumnos) de los alumnos si conocen

estrategias de estudio, el 23% (5 alumnos) utiliza "leer en voz alta" sin saber que es una estrategia de estudio apropiada para los alumnos con la inteligencia interpersonal. Y por último el 11% (2 alumnos) dice utilizar la estrategia de estudio "repaso todos los días".

Instrumento 1 aplicado a 30 alumnos del 8vo. Semestre de la Licenciatura en Logística.

En la autoevaluación de los estudiantes en cuanto al conocimiento de estrategias de estudio se encontraron los siguientes resultados: es mayor el número de alumnos que desconocen las estrategias de estudio en comparación con sus compañeros de los semestres mostrados en este trabajo, con un 33% (10 alumnos) con respuesta negativa y el 66% contesta positivo, pero al analizar los resultados encontramos que también utilizan leer apuntes, guía de estudio, grabar audio, memorizar, las cuales no son estrategias de estudio completas. Lo anterior nos indica que los estudiantes utilizan diferentes estrategias de estudio, sin embargo desconociendo que lo son.

INSTRUMENTO 2

Se aplicó el instrumento recuperado de Prieto y Ballester, el cual pretende detectar de las ocho inteligencias la más desarrollada del alumno. A continuación el análisis de los resultados.

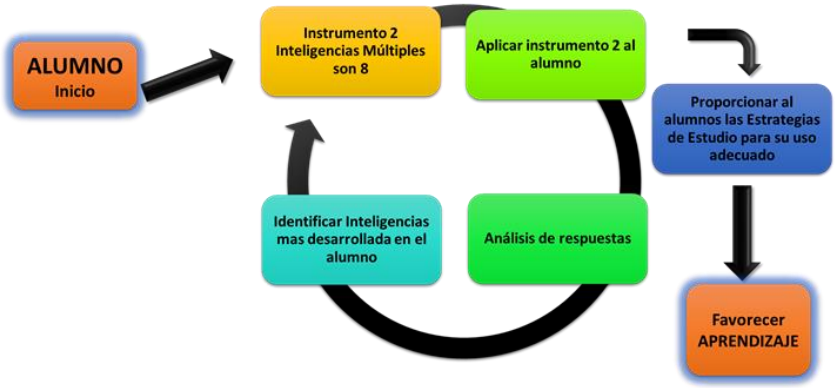
TABLA 1 Resultados de 14 alumnos de primer semestre.

Alumno.	INT. INTRAPERSONAL	INTELIGENCIA INTERPERSONAL	INTELIGENCIA LOGICA MATEMATICA	INTELIGENCIA ESPACIO TEMPORAL	INTELIGENCIA CORPORAL CINESTÉSICA	INTELIGENCIA NATURALISTA	INTELIGENCIA LINGÜÍSTICA	INTELIGENCIA MUSICAL	TOTALES
1	23	33	22	21	27	31	21	27	INTELIGENCIA INTERPERSONAL
2	34	15	36	31	31	39	32	25	INTELIGENCIA NATURALISTA
3	26	18	20	22	20	18	10	17	INT. INTRAPERSONAL
4	28	32	22	20	21	37	29	33	INTELIGENCIA NATURALISTA
5	31	16	23	38	32	31	25	26	INTELIGENCIA ESPACIO TEMPORAL
6	30	33	30	27	30	28	31	29	INTELIGENCIA INTERPERSONAL
7	30	32	22	26	25	25	26	24	INTELIGENCIA INTERPERSONAL
8	30	31	30	31	34	32	31	29	INTELIGENCIA CORPORAL CINESTÉSICA
9	37	19	27	20	26	29	28	32	INT. INTRAPERSONAL
10	28	25	29	24	27	28	26	29	INTELIGENCIA LOGICA MATEMATICA
11	30	30	19	23	22	24	24	24	INT. INTRAPERSONAL e INTERPERSONAL
12	30	33	23	19	32	29	21	30	INTELIGENCIA INTERPERSONAL
13	24	17	24	16	29	26	24	26	INTELIGENCIA CORPORAL CINESTÉSICA
14	31	36	23	30	36	31	30	36	INT. INTERPERSONAL. CORPORAL CINESTÉSICA y MUSICAL

En la tabla 1, podemos obtener las capacidades con mayor puntaje de cada alumno, por ejemplo; el alumno 1, 6, 7 y 12 tienden a utilizar con mayor frecuencia la inteligencia interpersonal. El alumno número 11 tiene el mismo puntaje en la inteligencia de intrapersonal e interpersonal.

MODELO

A continuación se presenta el modelo que orientación.



CONCLUSIONES

Con mayor frecuencia los alumnos utilizan el resumen (acordeón) como estrategia en su preparación para un examen, por otro lado, de una muestra de 100 estudiantes, 2 de ellos leen los apuntes todos los días. La información recabada accedió a tener un esclarecimiento de la falta de conocimiento a las diferentes estrategias existentes, la importancia de estas y el poder usarlas eficientemente de acuerdo a las inteligencias que posee el alumno.

Por lo anterior fortalece la importancia de ésta investigación, si el alumno está preparándose unas horas antes para presentar un examen, cual más debe de utilizar estrategias que le sirvan a retomar el conocimiento visto en las clases anteriores.

La UAPCI está comprometida al mantener en primer plano al alumno y proporcionarle este modelo de orientación, en el saber que existen maneras efectivas de estudiar con mejores resultados.

Por último, se considera que orientando al alumno a conocer más de su modo de estudio tendrá beneficio en su aprendizaje y en sus calificaciones, por tanto se mantiene abierta esta investigación para dar seguimiento en una segunda etapa para tener el conocimiento de sus apreciaciones.

BIBLIOGRAFÍA.

Álvarez, J. (2015) *Competencias Profesionales en la Educación Superior: Especialidad en Logística*. México: Bonobos Editores S. de R.L. de C.V. ISBN 978-607-8099-83-2

Anaya, J. (2012) *Logística integral, La gestión operativa de la empresa*. México: ESIC EDITORIAL.

Bausela Herrera, Esperanza (2009) *Aprender a estudiar. ¿Por qué estudio y no apruebo?* , Concepción Fernández y Isaac Amigo Revista Mexicana de Investigación Educativa, vol. 14, núm. 40, pp. 313-315, México: Consejo Mexicano de Investigación Educativa, A.C. Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14004015

Bowersox, D., Closs, D. & Cooper, M. (2007) *Administración y logística en la cadena de suministros* (2da.ed.) México: McGraw Hill.

Carreño, I. (2008) *Metodologías del aprendizaje*. Pero: Grupo Cultural.

Díaz Barriga, F. & Hernández, G. (2010). *Estrategias Docentes para un Aprendizaje significativo: Una interpretación constructivista. (3ra.ed.)*. México: McGrawHill ISBN: 978-607-15-0293-3

Esteban, J. & Vigueras, M. (2007) *Enseñar y aprender a estudiar*. España: Consejería de Educación y Ciencia ISBN: 978-84690-7572-2

Freire, P. (2004) *Pedagogía de la autonomía: Saberes necesarios para la práctica educativa.* Sao Paulo: Paz e Terra S.A.

Gardner, H. (2001) *Estructura de la mente, La teoría de las Inteligencias Múltiples*. Colombia: Fondo de Cultura Económica S.A de C.V.

Guido, L. (2012) *Aprender a Aprender*. México: Red Tercer Milenio.

Hérvas, R.M. & Hernández, F. (2010) *Diferentes formas de enseñar y aprender: Estilos y enfoques de aprendizaje y su aplicación en contextos educativos*. México: Grupo editorial Universitario.

Sampieri, R. (2008) *Metodología de la Investigación*. Mc. Graw Hill.

INTERESES SOBRE EL CONOCIMIENTO Y FORMACIÓN DOCENTE

Rubén Quintana Colín
Licenciado en Planeación Territorial
rqc7878@gmail.com
Universidad Pedagógica Nacional, Unidad 151 Toluca
Mariano Salgado Esq. Libertad s/n, Ex Rancho Los Uribe, Santa Cruz Atzcapotzaltongo, Toluca, México. C.P. 50030

Alejandro Cervantes Franco
Maestro en Ciencias de la Educación
alexcf_alexcf@yahoo.com.mx
Centro de Maestros 1519 Zinacantepec, SEIEM.
Calle José López Portillo 110, Col. Emiliano Zapata, San Luis Mextepec, Zinacantepec, Estado de México. C.P. 50100

Felisa Yaerim López Botello
Doctora en Educación
fely_yaerim@hotmail.com
Facultad de Contaduría y Administración, Unidad Los Uribe, UAEMex
Av. Río Papaloapan s/n, Santa Cruz Atzcapotzaltongo
Toluca, Estado de México, C.P. 50030
Universidad Pedagógica Nacional, Unidad 151 Toluca
Mariano Salgado Esq. Libertad s/n, Ex Rancho Los Uribe, Santa Cruz Atzcapotzaltongo, Toluca, México. C.P. 50030

Resumen

El artículo recupera la taxonomía con respecto a los intereses sobre el conocimiento científico, propuesta por Habermas, y su relación con la formación docente, construyendo con ello una separata entre éstos en virtud de la razón misma y de la utilización pragmática del conocimiento producido.

La taxonomía establece tres tipos de intereses sobre el conocimiento: un interés técnico, comprendido como *techné* (técnica); un interés práctico, como *phrónesis* (práctica), y un interés emancipatorio, como *praxis* (emancipación). El primero caracterizado por el orden y el control sobre la naturaleza, objetivo; el segundo en virtud del saber desde el espíritu y la condición humana, subjetivo; y el tercero en tanto histórico-dialéctico y basado en las condiciones materiales de los sujetos, emancipatorio. De estos intereses, la formación docente puede responder a las condiciones individualistas de la meritocracia, lo que manifiesta una racionalidad instrumental, orientada al éxito del proceso formativo; a comprender el proceso formativo como un crecimiento espiritual del sujeto, de su cultura, de su sociedad, como una perspectiva trascendental del sujeto; o bien, a concebirse como uno de los posibles mecanismos potenciadores de la emergencia de la conciencia cognoscente, ya que la formación docente, en tanto colocación epistemológica, conserva la filosofía hacia el interior de las Ciencias de la Educación, como crítica a la realidad social.

Palabras clave

Interés técnico, interés práctico, interés emancipatorio, formación docente.

Abstract

Article retrieves the taxonomy with regard to interest on the scientific knowledge, proposed by Habermas and relates to teacher training, building with this a separation between them under the reason itself and the use the pragmatics of the knowledge produced.

The Taxonomy provides three types of interests on the knowledge: a technical interest, understood as *techné* (technical); a practical interest, as *phrónesis* (practice), and an emancipatory interest, as *Praxis* (emancipation). The first characterized by order and the control over the nature, objective; the second in virtue of knowledge from the spirit and the human condition, subjective; and the third in both historical-dialectical and based on the material conditions of the subjects, emancipatory. Of these interests, teacher training can respond to the individualistic conditions of meritocracy, which expresses an instrumental rationality, oriented to the success of the formative process; to understand the formative process as a spiritual growth of the subject, its culture, its society as a transcendental perspective of the subject; or to be conceived as one of the possible mechanisms of the emergence of enhancers awareness cognoscente, since the teacher training, in both epistemological placement, retains the philosophy toward the interior of the Sciences of Education, as a criticism of the social reality.

Key Words

Technical interest, practical interest, emancipatory interest, teacher training.

Introducción

A mediados de los 60, Habermas[91], bajo la influencia epistemológica de algunos de sus maestros (Heidegger y Gadamer, por ejemplo) comienza la construcción de su propia línea del pensamiento. Así, en 1968, a través de su libro titulado *Conocimiento e interés*, plantea una taxonomía con respecto a los intereses sobre el conocimiento científico.

Establece, pues, tres tipos de intereses sobre el conocimiento: un interés técnico, un interés práctico y un interés emancipatorio. El primero caracterizado por el orden y el control sobre la naturaleza, objetivo; el segundo, por la virtud del saber desde el espíritu y la condición humana, subjetivo; y el tercero, por las condiciones histórico-dialéctico y materiales de los sujetos, emancipatorio.

Método de investigación

En tanto que la técnica de investigación científica "está vinculada a la decisión metodológica del investigador, a su perspectiva teórica y a su orientación filosófica" (Rojas, 2011, p. 278), puede ser un buen pretexto para denotar parte del método de investigación, sin pretender caer en determinismos o reduccionismos.

Se aplicó la técnica de investigación documental: de aproximación, de procesamiento y de recuperación (Rojas, 2011). Las técnicas de aproximación a los documentos consistieron en las técnicas de lectura. Se utilizó la técnica PQRST propuesta por Staton (1991), que corresponden a sus siglas en inglés a cinco fases: *Preview, Question, Read, State* y *Test.* Traducido al español significan: Examen preliminar, Formularse preguntas, Ganar información mediante la lectura, Hablar para describir o exponer los temas leídos e Investigar los conocimientos que se han adquirido. Como técnica de procesamiento se aplicaron: aparato crítico, subrayado, notas al margen de textos leídos, consulta a fuentes alternativas como diccionarios, la página oficial de la Real Academia Española (RAE) y lecturas

[91] Filósofo, sociólogo y politólogo judío-alemán, nacido en Düsseldorf, el 18 de junio de 1929.

complementarias. Como técnicas de investigación documental de recuperación se integraron mapas conceptuales, fichas bibliográficas, fichas de trabajo, reseñas y resúmenes.

Con base en las técnicas de investigación aplicadas se puede considerar un tipo de investigación cualitativa.

Intereses del conocimiento científico

¿Cómo comprendemos los intereses constitutivos sobre el conocimiento, y para qué nos son útiles con respecto a la formación docente? Se comprenden éstos como *techné* (técnica), como *phrónesis* (práctica) o como *praxis* (emancipación); en este sentido, se valora la perspectiva formativa que tienen los sujetos, ubicándola en coherencia y congruencia con cada uno de estos intereses constitutivos sobre el conocimiento. En este mismo sentido, se piensa la formación docente como alguno de los intereses constitutivos del sujeto: como un interés técnico, como uno práctico o como uno emancipador (Habermas, 1990a).

Interés técnico sobre el conocimiento y la formación docente

El interés técnico, importado de las ciencias de la naturaleza[92] a las ciencias sociales y humanas, trae consigo la búsqueda de la construcción de leyes generales para las sociedades. Dicha construcción de leyes generales, de base observacional-experimental, muy útil en el estudio de la Física, la Química y la Biología, es *per se* una contradicción con respecto a la condición humana; no obstante, se adecua perfectamente para que los teóricos liberales y conservadores justifiquen "científicamente" las condiciones de explotación y diferenciación de clases sociales en razón del "bien económico"[93]. El interés técnico sobre el conocimiento está ligado, pues, a conceptos como desarrollo, progreso y crecimiento económico, muy propios de las sociedades capitalistas, en las cuales fueron acuñados; sin embargo, dichas

[92] De base nomotética; o sea, búsqueda de regularidades.

[93] Se entrecomilla aquí el "bien económico", pues, por ejemplo, la Teoría de la Reproducción (de orientación materialista-histórica, misma que comparte esta tesis) cita que, en las sociedades capitalistas, el éxito económico de los distintos grupos sociales está relacionado directamente con su propia condición de clase previa.

conceptualizaciones pasan por alto, tanto los principios materiales de la diferenciación económica y social, como los costes humanitarios y ecológicos de dichos conceptos.

Las sociedades, entonces, son explicadas como regularidades a lo largo de la historia; así que éstas pueden ser descritas como simples fenómenos causales, predictivos. En este tipo de construcción teórica, objetivista, los sujetos son tratados igualmente como objetos de investigación, descargándoles de toda voluntad creativa y espíritu de trascendencia.

Por lo que la formación bajo el interés técnico responde solamente a las condiciones individualistas de la meritocracia (reproductora del *statu quo*), a la inmediatez del escenario económico y social; lo que manifiesta una racionalidad instrumental, orientada al éxito de los procesos formativos (Planes, Programas, etc., como fines en sí mismos), y no a la trascendencia/emancipación de los sujetos y sus comunidades que dan vida a dichos procesos formativos. En este sentido, Habermas (1990a, p. 9) coloca al interés técnico sobre el conocimiento científico, como la base del saber positivista (incluida aquí la orientación técnica de la formación docente), como el renegar de la reflexión; así, la formación docente, desde la mirada tecnicista, queda constreñida a "la esfera funcional de la actividad instrumental" (p. 191); cuya implicación tácita es exclusivamente la certificación instituida de los docentes, sin ningún tipo de responsabilidad social resultado de dicho proceso formativo.

Interés práctico sobre el conocimiento y la formación docente

Para el interés práctico, según Habermas (1990a), con base en las tesis de Kant y Hegel, en las que el Hombre es quien configura el mundo que habita, el conocimiento es socio-históricamente construido; por lo tanto, el saber es por sí mismo subjetivo, contextual, contextuado y simbólico; o sea, semiótico. Así, "la posición del sujeto en las ciencias del espíritu viene caracterizada por una experiencia no restringida: su experiencia no queda limitada por las condiciones experimentales de la observación sistemática al ámbito que se abre con nuestra intervención instrumental" (Habermas, 1990a, p. 150).

Dejar de lado los principios epistemológicos objetivistas y deterministas sobre el origen del conocimiento es un paso trascendental sobre la compresión de las sociedades y de la orientación formativa que impulsan, promueven y accionan (como consecuencia de sí mismas). Es por ello que la compresión del Hombre y del quehacer humano (cultura, trabajo, educación) en tanto Hombre, cobra sustancial importancia para el idealismo alemán del siglo XIX. Paradigmáticamente se trasciende de las estructuras mentales de los constructos cognitivos a las significaciones simbólicas, por medio del lenguaje.

Con respecto al proceso formativo, un interés práctico consiste en comprender dicho proceso como un crecimiento espiritual del sujeto, de su cultura, de su sociedad (pero sin la pretensión, todavía, de emancipación personal y social); como una perspectiva (solamente, aún) trascendental del sujeto.

Sin embargo, este tipo de interés posibilita el tránsito hacia una compresión transformadora de la realidad; no simplemente como realidad dada, subjetivada, sino como dialéctica e histórica, objetivada por las condiciones materiales de los sujetos. En este sentido, "las ciencias del espíritu reclaman como su ámbito específico la base de la comprensión entre los sujetos" (Habermas, 1990a, p. 147); elementos sustancial de todo proceso formativo. Por lo que, desde esta mirada práctica del interés sobre la formación docente, se concibe ésta como la puesta en acción de la subjetividad de quienes configuran el fenómeno educativo.

Como colocación práctica sobre el proceso de formación docente, en equidistancia al interés práctico sobre el conocimiento:

La posición del sujeto en las ciencias del espíritu viene caracterizada por una experiencia no restringida: su experiencia no queda limitada por las condiciones experimentales de la observación sistemática al ámbito que se abre con nuestra intervención instrumental. El sujeto vivenciador tiene libre acceso a la realidad; acceso en el que vibra simultáneamente la caja de resonancia de todas las experiencias precientíficas acumuladas. De modo, que a la parte más amplia de estratos receptivos del sujeto expuesto en toda su extensión a la experiencia le corresponde un menor grado de objetivación: por así decirlo, a la vivencia la realidad se le abre desde dentro (Habermas, 1990a, p. 150).

Interés emancipatorio sobre el conocimiento y la formación docente

Algunos autores, entre ellos Habermas, consideran al conocimiento como el producto de una forma más del trabajo del Hombre; por lo tanto aseguran que por medio de éste, como quehacer propiamente humano, se puede transformar la propia sociedad que lo produce. El conocimiento, en este orden de las ideas, consiste en recuperar la razón del sujeto y en concebir al sujeto mismo como un artífice para dicha transformación de la sociedad en que le toca vivir. Más aún, "tiene como meta la realización de la reflexión como tal" (Habermas, 1990b, p. 201) para vincular su quehacer con la realidad.

Incluso Horkheimer (2003) refiere que, tanto el objetivismo del interés técnico sobre el conocimiento, como el subjetivismo de su interés práctico, son Teoría Tradicional; y que solamente un interés emancipatorio sobre el conocimiento posibilita una Teoría Crítica, como camino único para la transformación de la realidad social; "en la investigación corriente, teoría equivale a un conjunto de proposiciones acerca de un campo de objetos, y esas proposiciones están de tal modo relacionadas unas con otras, que de algunas de ellas pueden deducirse las restantes" (p. 223); lo que da cuanta del proceder lógico-secuencial de concebir el hacer (científico, en este caso) del Hombre; propio de las ciencias nomotéticas.

Inclusive, Horkheimer expone enfáticamente con respecto a las ciencias sociales y humanas que, (…) el autoconocimiento del Hombre en el presente no consiste, sin embargo, en la ciencia matemática de la naturaleza, que aparece como *logos* eterno, sino en la Teoría Crítica de la sociedad establecida, presidida por el interés de instaurar un estado de cosas racional (p. 232).

Con lo que establece las condiciones sobre un tipo de conocimiento, que transforme el Mundo de la Vida de los sujetos (el cual es colonizado por el Sistema en las sociedades capitalistas-burguesas). Por ello, desde la Teoría Crítica, comprometida con toda alteridad social, basada, según Habermas, en la Acción Comunicativa, la formación humana es comprendida como el mecanismo por excelencia a través del cual se potencia y posibilitan, tanto sujetos libres y autónomos, como sociedades más justas y democráticas.

Orientación epistemológica que se coloca en el extremo opuesto de lo que denuncia Marx cuando afirma que "las ciencias [nomotéticas, empírico-observacionales] se han puesto al servicio del capital" (Marx, 1976, como se citó en Habermas, 1990a, p. 57). O sea,

Una crítica del conocimiento radicalizada sólo puede llevarse a término en forma de una reconstrucción de la historia de la especie humana; y que (…) una teoría de la sociedad, desde el punto de vista de una autoconstitución de la especie humana en el medio del trabajo social y de la lucha de clases, sólo es posible como autorreflexión de la conciencia cognoscente (p. 73).

Donde se le coloca a dicha conciencia cognoscente, a la razón y creatividad humanas, como palancas motivadoras y movilizadoras de la transformación racional de la sociedad. En este mismo sentido, la formación docente (en razón de su orientación formativa) se concibe como uno de los posibles mecanismos potenciadores de la emergencia de dicha consciencia cognoscente; ya que, la formación docente, en tanto colocación epistemológica, conserva la filosofía hacia el interior de las Ciencia de la Educación, como crítica a la realidad social relativa a la formación de docentes. Ello en virtud de que, "en la medida en que la ciencia del hombre (…) una crítica material del conocimiento, la filosofía, que (…) se había vaciado de todos los contenidos, recupera también, de forma indirecta, su acceso a los problemas materiales" (Habermas, 1990a, pp. 73-74); perspectiva que aplica, tanto para la filosofía, como para la formación docente.

Conclusión

La formación docente puede equipararse con algún interés del conocimiento propuesto por Habermas, en razón de la perspectiva formativa que tienen los sujetos. Así, desde el interés técnico, la formación docente responde al éxito de los procesos formativos. Sobresalen los programas de capacitación, y demás cursos, que por sí mismos son garantía para la meritocracia. Desde la perspectiva del interés práctico, la formación docente es un proceso subjetivo, como un crecimiento espiritual del sujeto. Se trata de una construcción social, histórica y dialéctica. Desde el interés emancipatorio, la formación docente es la que posibilita al sujeto su libertad y autonomía, y la transformación de la realidad.

Referencias

Grundy, S. (1998). *Producto o praxis del currículum* (Trad. P. Manzano). Madrid, España: Morata.

Habermas, J. (1990a). *Conocimiento e interés* (Trad. M. Jiménez, J. Ivars y L. Santos). Buenos Aires, Argentina: Taurus.

Habermas, J. (1990b). *Pensamiento posmetafísico* (Trad. M. Jiménez). México: Taurus Humanidades.

Horkheimer, M. (2003). Teoría tradicional y teoría crítica (Trad. E. Albizu y C. Luis). En: *Teoría crítica* (pp. 223-271). Buenos Aires, Argentina: Amorrortu.

Rojas, I. R. (julio-diciembre, 2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: Una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de Educar, 12*(24). Recuperado de http://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf

Staton, T. F. (1991). *Cómo estudiar*. Recuperado de http://www.universidadsise.edu.pe/images/biblioteca/descargas/metodos_estudios/como_estudiar_thomas_f_staton.pdf

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, EMPRESA EQUICON S. A. DE C. V

Autores:
Dra. Ruth Noemí Ojeda López ruth.ojeda@correo.uady.mx
Dra. Olivia Jiménez Diez. jdiez@uady.mx
Juan Alberto Ruíz. jart2005@gamail.com

Resumen

La globalización y el cambio tecnológico han dado origen a una nueva era de desarrollo económico. El bajo costo de los flujos de la información, el incremento en el número de mercados, la liberación de los productos, entre otras situaciones, han estado provocando la búsqueda de nuevas fuentes de competitividad y nuevos conceptos de creación de riqueza (Teece, 2000). La gestión del conocimiento no es exclusiva de las empresas, si no que puede representar cambios en la oferta que pueden ser las nuevas formas de producir, de trabajar, de interacción entre las empresas, de innovar los diseños organizativos, etc.; y cambios en la demanda lo que serían las nuevas formas de distribución y de consumo, nuevas formas de inversión y financiación, entre otros. (Vilaseca y Torrent, 2001).

Por ello se planteó un estudio de caso de la empresa Equicon S. A. De C. V (del sector industrial de la ciudad de Mérida, Yucatán. La pregunta de investigación fue ¿Cuál es la situación de la gestión del conocimiento en la empresa "Equicon, S. A. de C. V."?, y a partir de dicha pregunta, se establece como objetivo analizar los diferentes procesos de gestión del conocimiento en la empresa "Equicon S. A. de C. V." con la finalidad de elaborar un diagnóstico que le permita mejorar la toma de decisiones y así mismo sirva de base para mejorar su gestión del conocimiento.

Equicon S.A de C.V. es una empresa de nueva creación y en general aunque no tienen proceso establecidos sobre gestión del conocimiento, lleva a cabo ciertas prácticas que permiten que el conocimiento sea transmitido, requieren trabajar más en la comunicación y en prácticas que permitan una mejor transmisión.

Palabras clave:
Gestión del conocimiento, globalización, cambio tecnológico, competitividad, planeación estratégica.

Abstract

Globalization and technological change have given rise to a new era of economic development. The low cost of information flows, the increase in the number of markets, the release of products, among other situations, have been leading the search for new sources of competitiveness and new concepts of wealth creation (Teece, 2000). Knowledge management is not exclusive to companies , but it may represent changes in supply that may be new ways of producing, working , interaction between enterprises, to innovate organizational designs, etc .; changes in demand and what would be the new forms of distribution and consumption, new forms of investment and financing , among others. (Vilaseca and Torrent, 2001).

Therefore, a case study of the company Equicon SA De C. V was planned. The research question was: What is the status of knowledge management in the company "Equicon, S.A. de C. V "? And from that question, it is established the following objective: to analyze the different processes of knowledge management in the company" Equicon SA de CV " in order to make a diagnosis that could improve decision making and likewise as a basis to improve their knowledge management.

Equicon S.A. de C.V. It is a newly created company and in general although they have established process on knowledge management, it performs certain practices that allow knowledge to be transmitted, they need to work more on communication and practices that helps to generate and transmit knowledge.

Keywords: Knowledge management, globalization, technological change, competitiveness, strategic planning.

Introducción.

Actualmente, el escenario de competencia al que se enfrentan las empresas se transforma rápidamente y esto hace que se replanteen lo que les resulta estratégico, haciéndose notoria la importancia del conocimiento y de la innovación continua.

Autores como Nagles (2007), consideran que una efectiva estrategia de gestión del conocimiento facilita la apropiación e integración del conocimiento proveniente de diversas fuentes, dinamiza la creación de nuevo conocimiento y contribuye a la generación de ventajas competitivas sostenibles.

De este modo, surge la necesidad de gestionar el conocimiento. Desde la década de los noventa, ha supuesto un nuevo campo de estudio en el mundo académico y empresarial y aunque no existe consenso sobre su definición, está ampliamente aceptado que favorece el desarrollo de la capacidad innovadora y el logro de ventajas competitivas. Lo cual, se ha podido observar en organizaciones que sin contar con excesivos recursos materiales han conseguido innovar y obtener ventaja en comparación con otras que sí los tienen.

Cabe señalar que este trabajo forma parte de un proyecto más amplio desarrollado por el Cuerpo Académico Organización y Gestión de la Facultad de Contaduría y Administración, cuyo objetivo fue analizar la gestión del conocimiento en empresas de Yucatán y la manera como los factores internos y externos afectan dicha gestión.

Metodología.

Se seleccionó como caso de estudio a una empresa del sector industrial de la ciudad de Mérida, Yucatán. Esto es debido a la facilidad de acceso a la información que ésta brindó.

El método utilizado es el estudio de caso y para la obtención de la información se realizaron entrevistas semi-estructuradas a los directivos y colaboradores de la empresa “Equicon S. A. de C. V.”, así como también se utilizó la observación participante como complemento para la obtención de los datos.

La pregunta de investigación planteada es: ¿Cuál es la situación de la gestión del conocimiento en la empresa “Equicon, S. A. de C. V.”? A partir de dicha pregunta, se establece como objetivo del presente trabajo analizar los diferentes procesos de gestión del conocimiento en la empresa “Equicon S. A. de C. V.” con la finalidad de elaborar un

diagnóstico que le permita mejorar la toma de decisiones y así mismo sirva de base para mejorar su gestión del conocimiento. Los objetivos específicos que se plantean son los siguientes:

a) Describir las características y situación actual de la empresa.

b) Identificar los procesos de gestión de conocimiento que lleva a cabo la empresa

Desarrollo del tema.

La globalización y el cambio tecnológico han puesto el origen de una nueva era del desarrollo económico. El bajo costo de los flujos de la información, el incremento en el número de mercados, la liberación de los productos, entre otras situaciones, han estado provocando la búsqueda de nuevas fuentes de competitividad y nuevos conceptos de creación de riqueza (Teece, 2000). Dichos fundamentos hacen referencia al desarrollo y empleo inteligente de los activos intangibles, siendo los más significativos el conocimiento, las capacidades y la propiedad intelectual.

La gestión del conocimiento no es exclusiva de las empresas, si no que puede representar cambios en la oferta y cambios en la demanda, los cambios en la oferta pueden ser las nuevas formas de producir, de trabajar, de interacción entre las empresas, de innovar los diseños organizativos, etc. Los cambios en la demanda serían las nuevas formas de distribución y de consumo, nuevas formas de inversión y financiación, etc. (Vilaseca y Torrent, 2001).

Drucker (1993) argumenta que el conocimiento no es un recurso más en la fórmula de la producción, tierra, trabajo y capital, sino que el conocimiento es el recurso que hoy en día se podría decir que es el que en realidad existe, prácticamente él considera que los otros recursos son recursos secundarios.

Cada una de las personas atribuye a su crecimiento personal su capacidad de crear y contribuir a crear cosas, es por esta razón que las personas están dispuestas a contribuir en la creación de proyectos en los que creen ayudando con su conocimiento si se les solicita de la manera adecuada.

El conocimiento reside en las personas y no en las máquinas o bases de datos, ya que la mayor parte del conocimiento es adquirido tácitamente. Es posible que el conocimiento crezca, pero

para esto es necesario compartirlo. El objetivo principal no es mejorar la competencia de las personas ni formarlas, sino crear un contexto en el que se contribuya a la creación del conocimiento con innovación y mejora continua.

El conocimiento no surge cuando se desea por lo que no puede ser gestionado como un recurso convencional sino que surge de la duda, de los cuestionamientos, de la incertidumbre, de la redundancia, de la experimentación y posiblemente de otras situaciones que se presentan. Lo que se puede gestionar del conocimiento es el proceso de creación del mismo. Nagles (2007), menciona que la gestión del conocimiento produce, transfiere y aplica en situaciones específicas una combinación de saberes mediante un proceso lógico, organizado y sistemático. Varios autores hacen referencia a Nonaka y Takeuchi (1999), el cual expresa que mediante la socialización, exteriorización, combinación e interiorización en las organizaciones el conocimiento se desarrolla en una espiral permanente de transformación, también expresa que a través de la combinación del conocimiento tácito y explícito se puede producir la creación del conocimiento.

El concepto de gestión del conocimiento ha sido estudiado y abordado por diversos autores en los últimos años los cuales dan opiniones bastante similares acerca del conocimiento, por ejemplo Montoro (2008), se pregunta ¿qué es el conocimiento? Cuando se intenta contestar esta pregunta por un lado no existe una definición única, estandarizada y útil del conocimiento, pero el conocimiento suele confundirse con conceptos interrelacionados, especialmente dato e información. Para definir el conocimiento es necesario hacer la distinción entre estos tres conceptos para poder abordar correctamente la gestión del conocimiento, Montoro (2008) menciona que dato es el soporte físico de la información, para reconocer un dato hay que tener en cuenta que son fáciles de capturar, estructurar, cuantificar o transferir. Un dato dependiendo de la codificación en la que esté inmerso puede ser natural o convencional, a manera de ejemplo los números de una tarjeta de crédito son datos de tipo convencional y las nubes negras que anuncian la llegada de la lluvia son un ejemplo de dato de tipo natural o no convencional. Un dato puede informar o no a algún agente dependiendo del conocimiento previo del agente, en una organización los datos suelen ser de tipo

convencional expresados como un conjunto de caracteres alfanuméricos en algún documento electrónico o físico. El acumular datos indiscriminadamente no siempre lleva a una mejora en la toma de decisiones, es importante saber discriminar los datos para tomar los que nos interesan en la toma de decisiones.

Ahora bien, entendemos por "información" como el contenido semántico de los datos, esto quiere decir que la naturaleza de la información es conceptual, la información no posee una naturaleza física o material. La información no depende directamente de los receptores sino de la codificación que se le da al dato respecto de la información que proporciona, por lo que podemos decir que información es el contenido semántico del dato derivado de una clave de codificación.

El concepto de "conocimiento" debe ser entendido como un tipo especial de estados mentales que posee una persona y que tienen una serie de características propias; por un lado el conocimiento son estados mentales que se adquieren a partir de la asimilación de cierta información, por lo que el conocimiento hace que el individuo que tiene cierto conocimiento actúe de cierta forma debido al conocimiento que se tiene, y de esta manera a partir de ese conocimiento se rige la toma de decisiones que el sujeto pueda tomar. Sintetizando el concepto de conocimiento podemos decir que son estados mentales de una persona que va formando a partir de la asimilación de información y que sigue ciertas acciones del sujeto (Montoro, 2008).

A diferencia de los datos y la información, el conocimiento está directamente relacionado con las acciones y/o decisiones que el sujeto va tomando debido al conocimiento que tiene, además el conocimiento es el factor clave para la creación de nuevo conocimiento, por lo que el conocimiento es reestructurado continuamente por la nueva información que se va obteniendo.

En el proceso de gestión del conocimiento se tienen que diseñar e implementar mecanismos que aseguren la aplicación y el desarrollo del conocimiento, con el objeto de mejorar su capacidad de solucionar problemas y contribuir al seguimiento de sus ventajas competitivas. Existen algunas fases en el proceso de gestión del conocimiento que se tomaron como base para la realización de este trabajo las cuales son: la adquisición, el almacenamiento, la compartición, la aplicación y la protección del conocimiento (Montoro, 2008).

En la adquisición del conocimiento entendemos que es la manera en la que se obtiene el conocimiento, por lo que esto se puede dar de diferentes maneras, por ejemplo: por medio de cursos impartidos por instancias no gubernamentales, realizar estudios del entorno para conocer el mercado, adquisición de libros, hacer alguna discusión presencial sobre algún tema, consultoría o asesoramiento, experimentación con métodos o procedimientos de otros competidores, seminarios o congresos, colaboración con instituciones de educación superior.

El almacenamiento del conocimiento es una parte importante que como su nombre indica es la manera en la que se resguarda la información al interior de la organización, de esta manera puede ser consultado en cualquier momento por el personal previa autorización si es el caso. Algunas maneras de almacenar el conocimiento es por medio de protocolos, manuales, reportes impresos sobre los procesos y mejores prácticas en la empresa, elaborar documentos escritos donde se explique el diseño de nuevos productos, disponer de bases de datos, con medios electrónicos capturar y almacenar información importante, por medio de catálogos o archivos específicos, etc.

La compartición del conocimiento son las prácticas que se orientan a que el conocimiento llegue de manera efectiva a los miembros de la organización que requieren de dicho conocimiento, mediante la difusión de documentos y la interacción entre las personas.
La aplicación del conocimiento pues sería poner en práctica el conocimiento adquirido que repercute en el desarrollo de nuevos productos y mejora de los procesos, como consecuencia de la aplicación del conocimiento se supone un cambio en el estado del conocimiento desde el individual hasta el organizacional.

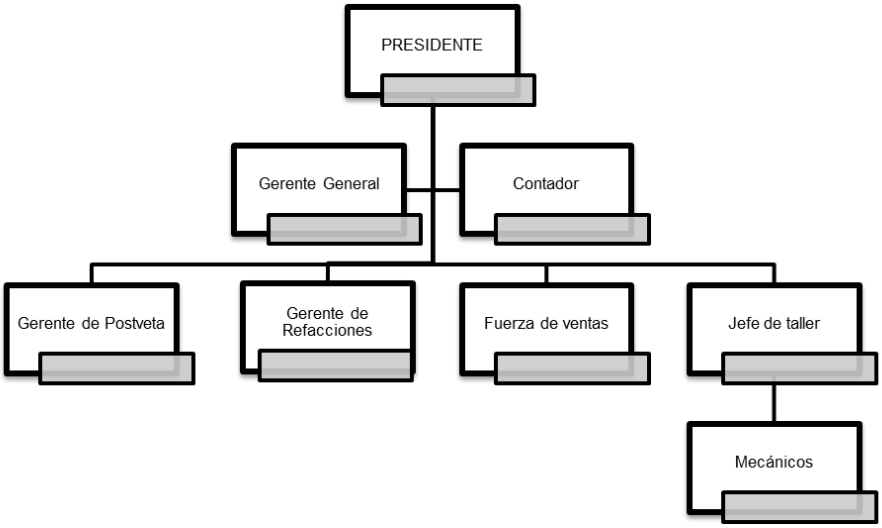
La protección del conocimiento será la manera en que la organización establece los mecanismos para amparar el conocimiento que hay dentro de la empresa, por lo que esta protección puede considerar varios aspectos, desde el que se puede llevar el personal acerca de los procesos en la organización hasta el de datos informáticos que se pueden obtener de archivos electrónicos, la protección del conocimiento son medidas que se deben tomar para evitar la fuga de conocimiento valioso y protegerlo de su uso ilegal fuera de la organización. Algunas prácticas son el otorgar reconocimiento y recompensa al personal creativo, la obtención de patentes, licencias, derechos de autor, etc.

Análisis de resultados.

Equicon se constituye en 2013, con el objetivo de ser un distribuidor de maquinaria para la construcción y demolición, representando marcas exitosas y con buen soporte al producto, de origen europeo de la más alta calidad para competir en el mercado. Teniendo como proveedor principal a Atlas Copco (trituración, perforación, compresores, generadores y martillos hidráulicos), quien a su vez es líder a nivel mundial en soluciones de productividad industrial y minera. En el período de abril - mayo de 2013 se logró una alianza con Hidromek, Komplet y Erkat marcas de gran renombre en el mundo en cuanto a maquinaria para la construcción, trituración y demolición.

La organización de la empresa se encuentra encabezada por el presidente, gerente general, gerente de postventa, gerente de refacciones, jefe de taller y fuerza de ventas. En la figura 1 se encuentra la representación del organigrama de la empresa.

Figura 1 Organigrama de la Empresa “Equicon, S.A. de C.V."



Fuente: Elaboración propia con información de la empresa.

El presidente, es el accionista mayoritario de la empresa. Este puesto lo desempeñó desde los inicios de la empresa en 2013 hasta hoy (marzo de 2016), el gerente general empieza en junio de 2015, tomando la empresa de una manera poco común y en difíciles condiciones de operación, algunos de los empleados han estado desde el comienzo de la empresa como el contador, gerente de refacciones, jefe de taller y los mecánicos, el gerente de postventa empezó a finales de 2014 y la nueva fuerza de ventas empezó a finales de 2015. Debido a la rotación de personal se han tenido algunos cambios en la manera de trabajar, a principios de 2015 la empresa estuvo sin fuerza de ventas, ya que la persona responsable (el que aportó la idea del negocio), se tuvo que retirar de la empresa y se llevó con él a la mayoría de los empleados que se tenían ya que eran de su equipo de trabajo y estaban en la mejor disposición de seguir colaborando con él en el negocio que estaba empezando.

Los resultados de las entrevistas sobre el proceso de gestión del conocimiento se describen a continuación:

Adquisición

La adquisición del conocimiento en la empresa se da gracias a la experiencia adquirida en la construcción. En el caso del propietario de la empresa, dado los años laborando en el rubro

de la construcción, ha adquirido experiencia gracias al asesoramiento de personal especializado y a la adquisición y lectura de los manuales de operación de las distintas maquinarias, además de conversaciones con otros empresarios constructores. En el caso del área de talleres, los mecánicos han adquirido conocimiento con los cursos de capacitación y en base a la experiencia adquirida con los años de trabajo, de igual forma los mecánicos realizan reuniones informales en las cuales comparten sus conocimiento para la resolución de problemas específicos que se van dando a lo largo de los días de trabajo. En el área de refacciones, el conocimiento se adquiere a través de cursos, y a través de la experiencia del trabajo diario. El área de postventa adquiere la información en esta empresa recibiendo capacitación, esta área va muy de la mano con el área de refacciones debido a que le da soporte a los clientes que nos han comprado algún equipo y trabaja en conjunto con el área de refacciones, esta área también prospecta clientes ofreciendo servicio de mantenimiento o diagnóstico de fallas; haciendo esto también va adquiriendo conocimiento necesario para darle el servicio a los clientes que lo van solicitando. Finalmente la gerencia ha adquirido conocimiento a través de su formación profesional tanto a nivel de licenciatura y posgrado, cursos de capacitación tomados en distintos momentos desde que toma la gerencia y conversaciones con los empresarios clientes, lo que le ha permitido conocer las necesidades y problemáticas específicas de sus consumidores.

Almacenamiento

El almacenamiento del conocimiento se va quedando en la mente de cada empleado, ya que no se han establecido las bases para almacenar el conocimiento adquirido, se tienen documentos e información almacenada que ayudan al conocimiento, pero por ahora no se ha podido generar algún documento o elaborado algún protocolo para almacenar el conocimiento de los miembros de la organización. Lo que se tiene en cuanto al almacenamiento del conocimiento son archivos tanto electrónicos como físicos de información importante acerca de la maquinaria que se distribuye, e información de los clientes que les han solicitado alguna cotización, lo cual es la base para la construcción de una base de datos para el uso comercial. Semanalmente los empleados tanto de ventas, mecánicos como de refacciones, hacen reportes de las actividades que han realizado durante

la misma y se almacenan en una base de datos que se tiene para ese fin. La gerencia tiene también documentos de donde se obtienen los precios de compra y venta de los diferentes productos que distribuyen, estos documentos están resguardados en un disco duro que a su vez se encuentra resguardado por la presidencia.

Compartición

El conocimiento se comparte de manera verbal en las juntas que se realizan semanalmente en las que se abordan temas surgidos en la semana y se va retroalimentando al personal, de esta manera también se puede compartir el conocimiento adquirido. De manera informal se comparte información desde un grupo creado por la gerencia en una aplicación que tienen los empleados en sus teléfonos móviles, por lo que la información va fluyendo por ese medio también. En el área de taller los mecánicos más experimentados van compartiendo su conocimiento con los ayudantes, mecánicos de menor experiencia u otra área o a operadores de forma informal por medio de pláticas y aconsejándoles la manera en la que deben operar la maquinaria o mostrándoles la causa de la falla que hubiere tenido, o la razón por la cual se le hace cierto tipo de mantenimiento a determinada máquina, el jefe de taller comparte su conocimiento con la persona que le ayuda en el taller mostrándole y/o solicitándole que haga cierta operación o trabajo.

Aplicación.

La aplicación del conocimiento se hace de manera intuitiva, dependiendo de los casos, problemáticas a resolver y no existe procedimientos establecidos para su verificación.

Protección.

La protección del conocimiento, es una acción que en palabras del dueño del negocio es difícil de salvaguardar. Por ello, menciona que la información más delicada respecto a la empresa sólo los familiares más cercanos tienen acceso, y la información acerca de las marcas, manuales e información de uso común se resguarda en las computadoras de cada área y en un disco duro, el dueño ha hecho un contrato de confidencialidad con los empleados para evitar la fuga de información y la divulgación de información delicada. Aun cuando

conocen la necesidad de establecer protocolos de seguridad y protección del conocimiento diarios, al día de hoy no cuentan con ellos, y tampoco cuentan con documentos que expliquen los procesos que se llevan a cabo en la empresa, sólo tienen un documento que describe las funciones de cada área, y aún les faltan manuales de operación y políticas de actuación.

Conclusiones.

Se puede decir que la empresa Equicon es una empresa de nueva creación y en general no tienen algún documento en el que esté plasmado algo acerca de la gestión del conocimiento, pero a pesar de esto se llevan ciertas prácticas que hacen que el conocimiento sea transmitido en cierto grado entre los integrantes de la organización. Del proceso de gestión del conocimiento, la etapa de adquisición muestra que los cursos de capacitación, la adquisición y lectura de manuales de operación de las distintas maquinarias, así como la experiencia laboral del día y las reuniones informales donde se comparte el conocimiento son las herramientas más utilizadas. En el caso de la etapa de almacenamiento, no existen procedimientos, que permitan almacenar el conocimiento que los emprados adquieren, aun cuando existen ciertos reportes de las actividades diarias. En cuanto a la compartición del conocimiento se puede afirmar que si existe, aunque de manera informal y no planificada. La etapa de aplicación es también un área de oportunidad ya que al día hoy no existen procedimientos establecidos para verificar que todos estén aplicando los conocimientos adquiridos. Finalmente la etapa de protección existe en cuanto a la protección de datos informáticos y a través de un contrato de confidencialidad que se les hace firmar a todos los empleados.

Es prioritario que la empresa defina una manual de funciones de puestos, y un manual de procedimientos con base en las funciones de cada área de trabajo, ello permitirá en primera instancia que cada uno de los empleados sepa que se espera de él y cómo debe de realizar su trabajo,

Se requiere trabajar mucho más en el registro, es prioritario el establecimiento de procedimientos y formatos que capturen los conocimientos, y su divulgación entre los empleados a través de boletines, mismos que pueden ser electrónico. De igual forma, es necesario trabajar en la motivación de los trabajadores para que compartan sus conocimientos

y experiencias. Aún que como se ha visto la compartición si existen dentro de la empresa, es necesario formalizar las distintas reuniones en las cuales los empleados comparten sus conocimientos, estableciendo procedimientos y formatos que permitan capturar el conocimiento y que pueda estar disponible para futuras situaciones. En relación a la protección es necesario permitirles a los empleados (sobre todo mecánicos, y refacciones) acceso a los manuales e información prioritaria para la resolución de problemáticas, pero habiendo hecho las gestiones necesarias para que solo tengan acceso en línea sin que puedan llevarse la información fuera de la empresa. Existe evidencia de que, en el caso de las empresas del sector servicio, el registro y divulgación de conocimiento se relacionan con el mejoramiento en los procesos y clima organizacional, lo cual se traduce en ventajas competitivas para la empresa.

Referencias

Drucker, P. F.: Post-capitalist society, Oxford, Butterworth Heineman (1993).

Montoro, M. (2008). *Gestión del conocimiento en las organizaciones: fundamentos, metodología y praxis*. España: Ediciones Trea, S.L.

Nagles, N. (2007). La gestión del conocimiento como fuente de innovación. *Revista-Escuela de Administración de Negocios (EAN),* (61), 77-88.

Nonaka & Takeuchi (1999). La Organización Creadora del Conocimiento, New York: Oxford University Press

Teece, D (2000). Strategies for Managing Knowledge Assets: The Role of Firm Structure and Industrial Context.

.Vilaseca y Torrent (2001). La economía del conocimiento en España: una comparación internacional de su desarrollo.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UN TRANSPORTE TURÍSTICO

Javier Romero Torres[1], Jaqueline Franco Hernández[2]

[1]Área Ingeniería en Transporte, Unidad Académica Profesional Nezahualcóyotl,
Universidad Autónoma del Estado de México,
Av. Bordo de Xochiaca s/n, Col Benito Juárez, Nezahualcóyotl Estado de México.
jromero@uaemex.mx

[2]Área de Turismo, Centro Universitario Texcoco, Universidad Autónoma del Estado de México
Av. Jardín2 Zumpango s/n Fracc. El Tejocote, Texcoco, Estado de México.
jakyfrank21@gmail.com

RESUMEN

La facultad de estudio del presente trabajo es analizar la percepción de la satisfacción en el sistema de servicio de transporte turístico denominado Turibus el cual se encuentra en funcionamiento desde el año 2000 en la Ciudad de México. Los datos obtenidos corresponden a una encuesta de satisfacción que se aplicó a 350 usuarios de forma aleatoria, la cual contaba con 9 ítems. Los resultados de la investigación se muestran a partir de un análisis estadística básica y de variables cruzadas de los niveles de satisfacción.

Palabras clave: *Turismo, Transporte, Satisfacción, Calidad.*

ABSTRACT

The faculty of study of this paper is to analyze the perception of satisfaction service system faculty of study of this paper is to analyze the perception of satisfaction system tourist transport service called Turibus, which is in operation since 2000 in Mexico City. The data obtained correspond to a satisfaction survey that was applied to 350 users at random, which had 9 items. The research results are shown from a basic statistical analysis and cross-satisfaction levels variables.

Keywords: *Tourism, Transport, Satisfaction, Quality.*

INTRODUCCIÓN

En las grandes ciudades el exceso de vehículos en las principales vialidades, en conjunto con la movilidad de personas sea por negocios, ocio, salud, trabajo o escuela, generan complicaciones tales como congestión de tránsito, ruido y contaminación ambiental. Para la movilidad de las personas, en especial turistas, visitantes, excursionistas y otros desplazamientos de ocio y recreación es necesario contar con un transporte de calidad y que estos mismos cumplan una serie de criterios para ser considerados transportes turísticos (Jafari, 2005)

En cuanto al turismo, este sector debe contar con infraestructura, servicios e instalaciones; sin embargo, si no se contara con medios para desplazarse y estar en el sitio deseado no se generaría la actividad turística o sería a pequeña escala. Actualmente, se vende demasiado la imagen del destino turístico pero se ha dejado en menor importancia el transporte, no solo el transporte turístico sino el transporte en general, para acceder al punto turístico.

Es posible suponer que la existencia o mejora de la infraestructura de acceso a lugares muy específicos de una zona, como los museos o puntos históricos dentro de una ciudad, permitirían aumentar el número de visitantes. Las rutas de esos servicios de transporte turístico, inicialmente seguían una ruta por los lugares o zonas más importantes de la ciudad; posteriormente, además de los recorridos ofrecen paradas en puntos específicos de la ruta, donde el visitante puede, en un periodo marcado en el itinerario, hacer un recorrido dentro de ellos. Generalmente, las paradas se centran en puntos de interés de tipo gastronómico, históricos, lugares famosos, religiosos, arquitectónicos o antropológicos. De esta manera se impacta de manera económica tanto en el ofertante del transporte turístico como en la zona turística, traduciéndose en un negocio.

En ese sentido, en una revisión general de los comentarios vertidos por los turistas que han utilizado los servicios de transporte turístico en algunas ciudades, se identificaron críticas en relación al desajuste de este servicio como: la mala fraseología en la audio guía; recorridos

demasiado largos y fatigosos; la no existencia de descuentos para usuarios o nulo equipamiento en el transporte para personas con capacidades diferentes; la probabilidad de sufrir un accidente a bordo del autobús turístico, ya que al tratarse de un vehículo panorámico en ocasiones los turistas deben cuidarse de elementos colgantes en el camino como semáforos o ramas de los árboles; traducciones malas de la exposición oral del guía durante el recorrido, esto para los turistas extranjeros; el truncamiento o cancelación de última hora de los recorridos, información insuficiente en la página de internet donde se promociona el servicio, entre otros, (Turibus, 2016), (Medellín, 2015).

En ese sentido, para obtener un diagnóstico que permita mejorar, solucionar e implementar satisfacción a los usuarios en el servicio de transporte turístico fue necesario responder a la siguiente interrogante: ¿Qué factores de la calidad del servicio del transporte turístico deben ser mejorados para aumentar la satisfacción del usuario? De esta manera el objetivo a alcanzar fue evaluar la satisfacción del usuario de un servicio de un transporte turístico para el caso de los Circuitos Principales de Turibus de la Ciudad de México.

METODOLOGÍA

Para llevar a cabo esta investigación se desarrollaron las siguientes etapas, ver **Figura 7**:

1) Revisión bibliográfica. Se realizó una revisión bibliográfica acerca de los temas de interés que ayudaran a conformar el marco teórico como lo es el turismo, el transporte, la calidad de servicio, los modelos para medir la satisfacción.
2) Factores que integran la satisfacción del transporte turístico.
3) Diseño de la encuesta de satisfacción. Se diseñó la encuesta dividida en dos secciones; la primer parte está dirigida hacia las principales características que presentan los usuarios (social, geográfico) y la sección referente al objeto de estudio (costo, tiempos, publicidad, oferta, etc.), para ello se analizaron los diferentes factores con que este servicio cuenta y de ahí partir para saber cuáles factores serían los que evaluaríamos para medir la calidad.

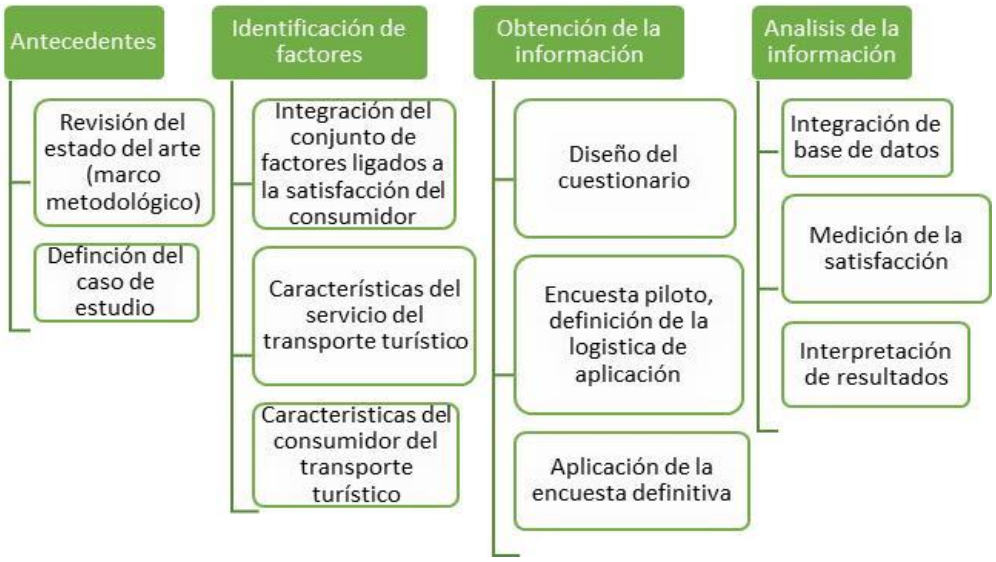


Figura 7. Metodología del caso de estudio.

CASO DE ESTUDIO

En la Ciudad de México oficialmente se reconocen tres tours que proporcionan rutas y recorridos turísticos: Tranvía Turístico, Turibus y Capital Bus. El más añejo es el primero iniciado en 1993, y el más reciente es Capital bus inaugurado en 2015. Los tres tours ofrecen recorridos urbanos, en los cuales existen coincidencias tanto en los lugares visitados como en las rutas de sus recorridos. Por otro lado cada uno de ellos ofrece algún servicio diferenciado en relación a los temas de los recorridos, en las formas de utilizar el servicio ya sea por horas en la vigencia del boleto comprado, con una misma tarifa realizar varios circuitos, duración total del recorrido, con paradas o no en los puntos de interés, abarcando recorridos urbano o foráneos, o en el modo de transporte utilizado: autobuses, tranvía (modificado), helicóptero o globo aerostático.

Para el desarrollo de este trabajo como caso de estudio se seleccionó el Turibus, su elección está sustentada en que cuenta con algunas características primordiales:

- Utiliza un vehículo como parte fundamental del servicio,
- Tiene 16 años en el mercado, lo que implica una estabilidad de la oferta y demanda,
- Es un servicio que ya está incrustado en el conjunto de opciones disponibles para los visitantes de la ciudad,

- La administración ha empleado estrategias de mercado y ofertado conceptos nuevos en sus servicios, lo que lo ha colocado como el tour con mayor presencia y prestigio en el mercado.

El servicio de transporte turístico de Turibus ofrece 36 recorridos catalogados como rutas temáticas, tours de un día y circuitos principales. Estos últimos cuatro circuitos fueron en específico los recorridos turísticos seleccionados para el desarrollo de la investigación: Circuito Centro, Circuito Sur, Circuito Polanco y Circuito Basílica. Estos recorridos turísticos de Turibus para realizar este estudio fueron elegidos en que es el recorrido (producto) más conocido ofertado por turibus, siendo el icono de la empresa. Por lo que la demanda de ese servicio de cierta manera es constante en el tiempo.

DISEÑO Y APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La encuesta utiliza en este estudio estuvo integrada por dos secciones, consultar (Franco, 2016) para más detalle:

1. Datos de control y generales. En este apartado se registraron el nombre del encuestador, la fecha, el folio; adicionalmente, información referente al entrevistado como el género, edad, nacionalidad, y el circuito turístico donde se realizó la entrevista.
2. De opinión. Estuvo integrada por el conjunto de preguntas relacionadas con la percepción de la satisfacción del turista. Su estructura obedeció tanto a la dimensión de la satisfacción como a la secuencia en qué se consume el servicio. Cada pregunta estuvo acompañada con su escala de respuesta

En la

Tabla 2 se presentan los factores relacionados con la satisfacción del transporte turístico Turibus, así como las escalas de valoración utilizadas en la encuesta. Cabe mencionar que el listado final del número de dimensiones y factores utilizados en la encuesta definitiva emano

de un listado inicial de 24 factores catalogados en cinco dimensiones consultar (Franco, 2016) para más detalle.

Tabla 2. Factores de la satisfacción utilizadas en el estudio

Dimension	Factor	Escala
Mercadotecnia	Forma en que adquiere su boleto 1 Kiosko 2 Internet 3 Venta telefónica 4 Otro	1 Muy Insatisfecho 2 Insatisfecho 3 Ni satisfecho ni insatisfecho 4 Satisfecho 5 Muy satisfecho
	Medio que utiliza para conocer información del servicio 1 Pag. Internet 2 Folletos 3 Anuncios 4 Kiosko	1 Insuficiente 2 Deficiente 3 Aceptable 4 Sobresaliente 5 Excelente 1 Muy Insatisfecho 2 Insatisfecho 3 Ni satisfecho ni insatisfecho 4 Satisfecho 5 Muy satisfecho
	Costo del recorrido El indicado por el turista	1 Muy caro 2 Caro 3 Ni caro ni barato 4 Barato 5 Muy barato
Vehículo	Valoración del audioguía 1 Muy Aburrida 2 Aburrida 3 Ni aburrida ni interesante 4 Interesante 5 Muy interesante	1 Muy Insatisfecho 2 Insatisfecho 3 Ni satisfecho ni insatisfecho 4 Satisfecho 5 Muy satisfecho
	Comodidad de los asientos 1 Muy incómodos 2 Incómodos 3 Ni incómodos ni cómodos 4 Cómodos 5 Muy cómodos	1 Muy Insatisfecho 2 Insatisfecho 3 Ni satisfecho ni insatisfecho 4 Satisfecho 5 Muy satisfecho
	Seguridad en el recorrido 1 Muy inseguro 2 Inseguro 3 Ni seguro ni inseguro 4 Seguro 5 Muy seguro	1 Muy Insatisfecho 2 Insatisfecho 3 Ni satisfecho ni insatisfecho 4 Satisfecho 5 Muy satisfecho
Personal	Atención brindada Vendedor, Anfitrión	1 Muy mal atendido 2 Mal atendido 3 Ni mal atendido ni bien atendido 4 Bien atendido 5 Muy bien atendido
Ruta	Tiempo que espero para iniciar el recorrido El indicado por el turista	1 Mucho más de lo esperado 2 Más de lo esperado 3 Lo esperado 4 Menos de lo esperado 5 Mucho menos de lo esperado
	Valoración del general del servicio La indicada (percibida) por el turista	1 Muy Insatisfecho 2 Insatisfecho 3 Ni satisfecho ni insatisfecho 4 Satisfecho 5 Muy satisfecho

ANÁLISIS GENERAL DE LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA

El periodo de aplicación de la encuesta de satisfacción constó de tres días: 27 de diciembre de 2015, 02 y 09 de enero de 2016, logrando un total de 350 encuestas. En cuanto al género del turista, se considera balanceada, 48.9% y 51.1% fueron hombres y mujeres, respectivamente.

La satisfacción global del servicio turístico para los circuitos principales de Turibus para las personas de hasta 18 años en general se muestran muy satisfechos, pero al momento de preguntarles por la satisfacción en su recorrido ellos se encuentran muy insatisfechos algunas de las razones pudieron ser por la tardanza de los autobuses, la seguridad, etc.

Tabla 3. Satisfacción en relación a la edad.

Edad (años)	Satisfacción global
Hasta 18	4.3
18-30	3
31-40	3.2
41-50	3
51-60	3.7
60/más	3.3

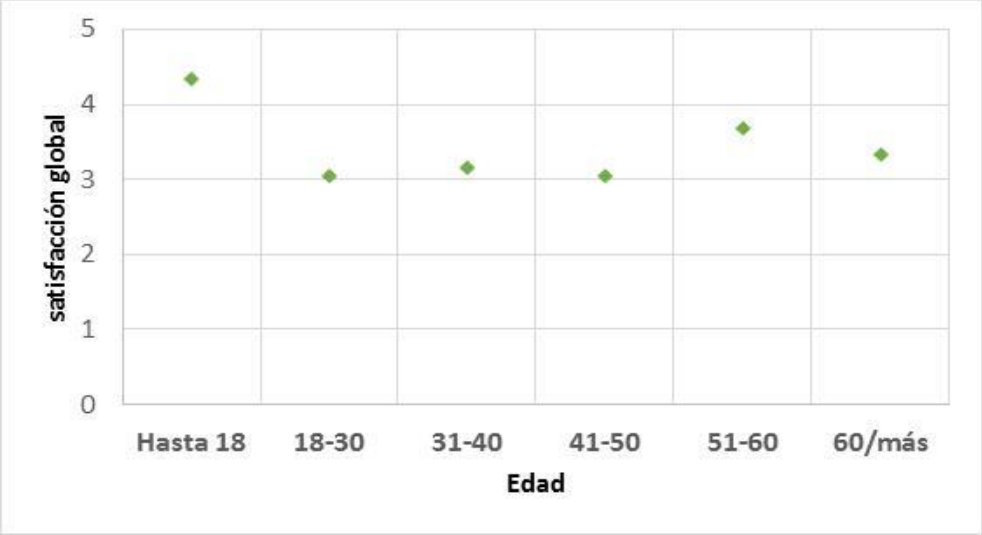


Figura 8. Satisfacción en relación a la edad

Para los turistas extranjeros su nivel de satisfacción está relacionado con que en su lugar de residencia no se cuente con dicho servicio y no les genera inconveniente pagar por usar ese servicio, además de que la mayoría de las veces estos gozan de un mejor trato para generar apariencia en el servicio. Por el contrario, para los turistas nacionales en algunas ocasiones no reciben el mismo trato que un extranjero, posiblemente por discriminación o pensar que es meramente imagen de la empresa y solo tratan de convencer a un público extranjero lo cual genera inconformidad. En ese sentido, los extranjeros se sienten más satisfechos en un 9% con respecto a los turistas nacionales, ver **Tabla 4**. Las mujeres extranjeras se muestran más satisfechas que las mexicanas (en un 6%), y los hombres de otro país se sintieron más satisfechos (en un 14%) más que los mexicanos. Pero en cuestión de la misma nacionalidad, los extranjeros hombres se muestran más satisfechos (3.4) que las mujeres (3.3) y para el caso de los mexicanos ocurre a la inversa las mujeres (3.1) se encuentran más satisfechas que los hombres (3.0) en un 3%.

Tabla 4. Satisfacción en relación a la nacionalidad y género

	Nacionalidad	
Género	Extranjero	Mexicana
Hombre	3.4	3.0
Mujer	3.3	3.1

En cuanto al tiempo que se debe esperar para abordar el Turibus existen tres circuitos en los cuales se identificó un problema, por lo cual los usuarios consideran que es mucho más del tiempo esperado para abordar el autobús turístico; los circuitos con mayor tiempo de espera fueron: Sur, Basílica y Polanco, con un promedio para esta tercia de 52 minutos. Lo anterior es debido a que la frecuencia del servicio turístico depende de las condiciones de tránsito vehicular prevaleciente en la ruta. En contraparte, en el circuito Centro se reportó el tiempo de espera menor, 7.7 minuto, debido a que este circuito es el que presenta más demanda y la frecuencia de servicio es mayor, ver

Tabla 5. En consecuencia, a mayor tiempo de espera, los turísticas indicaron que ese tiempo era más de lo esperado, en congruencia con una mayor insatisfacción, en los circuitos Sur y

Basílica en los cuales la espera supera los 50 minutos, los turistas indicaron están insatisfechos del transporte turístico. En tanto, en el circuito Centro, los turistas están satisfechos. Las tendencias anteriores se observan en la **Figura 9**; es preciso notar la satisfacción global del servicio turístico tiene una relación directa con los tiempos de espera. Por lo que la empresa debe atender este factor, ya sea que aumente la frecuencia del servicio u ofrezca algún complemento a las personas como un lugar para sentarse o alguna bebida, con la finalidad de paliar la espera.

Tabla 5. Satisfacción en relación al tiempo de espera y circuito.

Circuito	Tiempo de espera		Satisfacción global
	Promedio (min)	Percepción	
Centro	7.7	3.4	3.8
Polanco	48.3	1.3	3.2
Sur	54.0	1.6	2.8
Basílica	52.5	1.8	2.8
Promedio	43.1	1.8	3.2

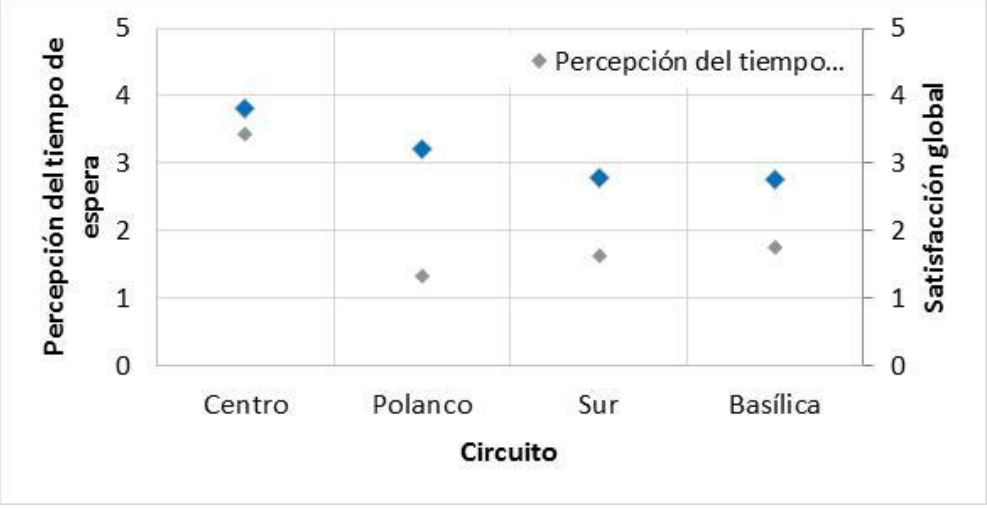


Figura 9. Satisfacción en relación al tiempo de espera y circuito

Existen diversos medios (e.g. internet, folletos o quiosco) para investigar acerca de los servicios que oferta Turibus, donde se puede visualizar claramente que existe un nivel de deficiencia general de los medios por los cuales se pueda conocer este servicio los cuales son dirigidos a la insatisfacción. Sin embargo analizando cada medio para conocer acerca de este servicio se dice que la información proporcionada en la página de internet es deficiente por lo cual las personas están insatisfechas, por el contrario anuncios y folletos son catalogados como aceptables y por ende los usuarios se muestran indiferentes; sin embargo la información del quiosco es también valorada como aceptable dirigida hacia una posición indiferente, ver **Tabla 6** y **Figura 10**.

Tabla 6 Medio para enterarse del servicio.

Medio para enterarse del servicio	Percepción de la información proporcionada	Promedio de la satisfacción de la información
Página de internet	2	2.4
Folletos	3.3	3.5
Anuncios	3.2	3.5
Quiosco	3.1	3.2
Promedio	2.6	2.8

Figura 10 Medio para enterarse del servicio

En cuanto a la información del audioguía nos referimos a lo interesante de la información que escucha el turista, desde relatos históricos, datos curiosos, sitios para visitar, así como datos poco conocidos; en este contexto en promedio la información del audioguía fue considera aceptable (3.1), mientras aquellos que valoraron aburrida la información se sintieron insatisfechos, mientras los turistas se sintieron satisfechos cuando consideraron la información interesante, ver

Tabla 7 y **Figura 11**.

Tabla 7 Información del audio guía

Información del audio guía	Satisfacción de la información del audio guía
Muy aburrida	1.3
Aburrida	2.3
Ni aburrida/ni interesante	3
Interesante	3.5
Muy interesante	4.6
Promedio	3.1

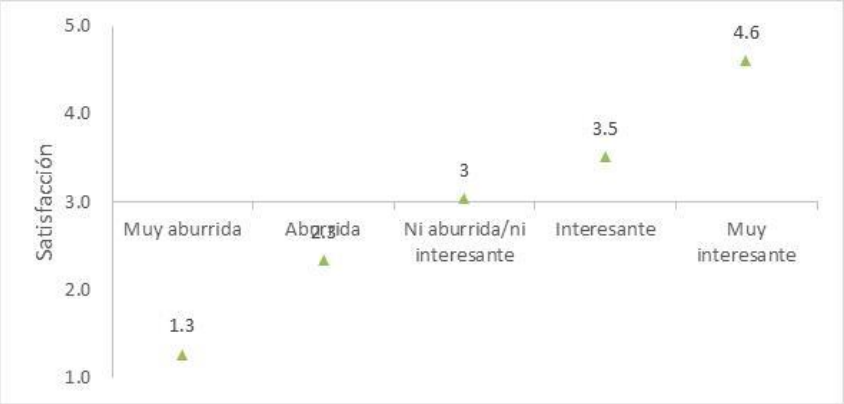


Figura 11 Satisfacción del audio guía

La satisfacción del recorrido en cuanto a ramas y cables en promedio fue de 2.5 (insatisfecho), mientras aquellos turistas se sintieron inseguros (2.3). El circuito Sur es considerado el más inseguro (2.2) y el Centro como más seguro (2.7), ver

Tabla 8. En general, la relación entre seguridad y satisfacción está directamente relacionada, es decir, a mayor percepción de seguridad mayor satisfacción perciben los turistas, siendo el circuito Centro el mejor valorado en ambos elementos, ver **Figura 12**.

Tabla 8 Seguridad en el recorrido

Circuito	Seguridad	Satisfacción
Centro	2.7	2.9
Polanco	2.3	2.5
Sur	2.2	2.4
Basílica	2.3	2.4
Promedio	2.3	2.5

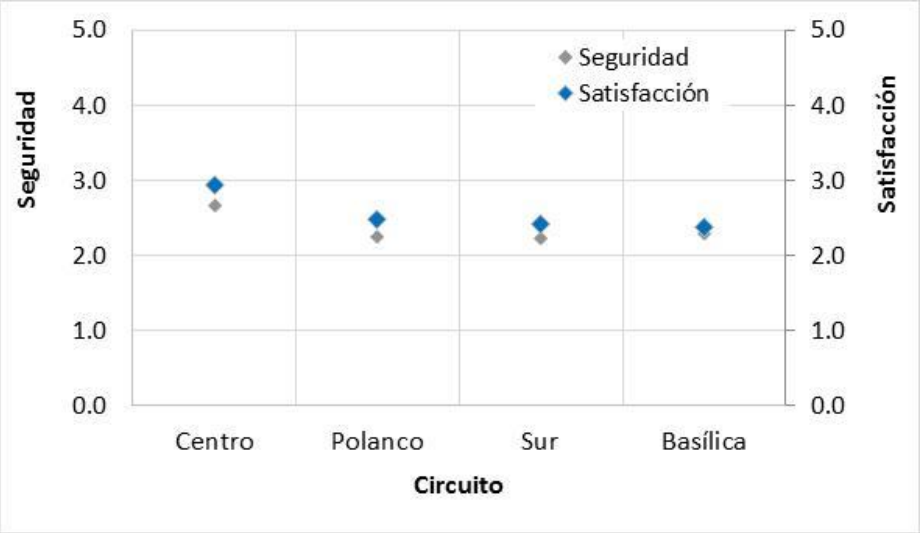


Figura 12 Seguridad en el recorrido

En relación a la satisfacción global del servicio de Turibus, los circuitos Basílica y Sur fueron los deben mejorar ya que alcanzaron los menores niveles de satisfacción por parte de los turistas con 2.8 (insatisfechos); mientras el circuito Polanco se muestra indiferente con un 3.2 de satisfacción, y el circuito Centro está casi cerca de la satisfacción con el 3.8 en promedio, ver **Tabla 9** y **Figura 13**. Lo anterior indica en general que los servicios de transporte turístico de Turibus mediante los circuitos turísticos deben incrementar los niveles de los factores relacionados con la calidad de servicio.

Tabla 9 Satisfacción general en relación al circuito

Circuito	Satisfacción general
Centro	3.8
Polanco	3.2
Sur	2.8
Basílica	2.8
Promedio	3.2

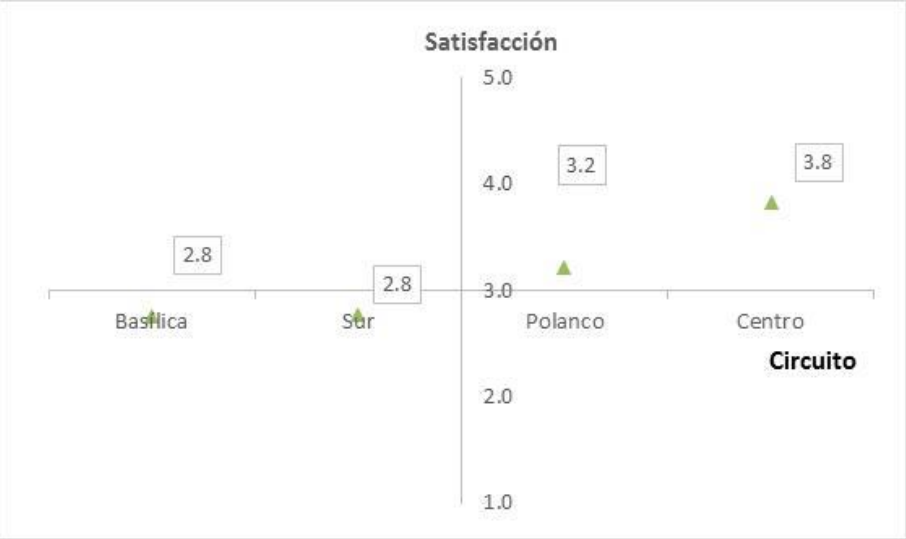


Figura 13 Satisfacción general en relación al circuito

CONCLUSIONES

El 72.8% de la demanda se ubica entre las personas de 19 hasta 40 años encuestando a partes iguales tanto hombres como mujeres, nacionales como extranjeros; aunque es necesario mencionar que existen personas de todas las edades haciendo uso de este servicio, y esta misma población es la que se muestra más exigente ya que no se logra tenerlos satisfechos del todo pero tampoco se muestran insatisfechos; es decir: que 3 de cada 10 usuarios perciben un grado de insatisfacción; por lo que se recomienda atender los puntos por los que se cree recaen a la insatisfacción como los tiempos que esperan para abordar cuando hacen cambio de circuito, la seguridad a bordo del autobús, instalar más promociones, etc.

Por otra parte los usuarios extranjeros que representan el 32.3% realizaron comentarios referentes a la calidad del audio guía, indicaron que el guion no va acorde a los tiempos del recorrido por lo que no saben cuándo se encuentran en un punto o en otro. Sin embargo, la información les parece interesante, aun así existen percepciones de insatisfecho con el audio guía. Por lo que se sugiere que el anfitrión opere la grabación haciendo ajustes de acuerdo al lugar donde está transitando el Turibus, sobre todo cuando existen problemas de desvío del autobús debido a congestión vehicular o manifestaciones.

Un 38.9% dicen estar satisfechos con el servicio en general de Turibus y un 4.6% se encuentra muy satisfecho; por otra parte un 28.6% advierte que el servicio le generó estar insatisfecho y un 2% está muy insatisfecho. Las razones de lo anterior abarcan desde haber esperado mucho para abordar, inseguridad durante el recorrido por los cables y ramas, o simplemente porque el recorrido no cumplió con las expectativas del turista.

La inseguridad durante el recorrido ocurre cuando se pasa por zonas donde se encuentran cables y ramas a muy baja altura, llegando a golpear los turistas, traduciendo en un riesgo que puede desencadenar un accidente grave. A pesar de que elemento es ajeno a Turibus, ésta sí es responsable de la seguridad a bordo, para eso podría hacerse una especie de voluntariado por parte de colaboradores de Turibus para tratar de hacer un recorte en las áreas más afectadas por esto o pedir a alguna institución que pueda apoyarle, ya que ellos deben preocuparse por la seguridad de sus usuarios ante todo y dejarlas sin hacer nada sería como aparentar que en los años que lleva operando sigue sin darse solución a este problema.

REFERENCIAS

- Franco, J., 2016. Medición de la satisfacción del usuario de un servicio de transporte turístico. Texcoco, Estado de México. Tesis de licenciatura en Turismo. UAEM. [En imprenta].
- Jafari, J., 2005. The scientificacion of tourism. Politica y Sociedad, 42(1), pp. 39-56.
- Medellín, T., 2015. Medellín, Servicio Turístico. [En línea]
- Turibus, 2016. Turibus, Tour oficial de la Ciudad de México. [En línea].

ESTUDIO BIBLIOMÉTRICO DE LA GESTIÓN DE RIESGO A TRAVÉS DE LA RED SCIELO, MATERIA CIENCIAS SOCIALES APLICADAS

Estado: Trabajo concluido

Autores: Mayly Torres Álvarez* mayly.torres@facii.uho.edu.cu
Liliana Zaldívar Zaragoza* liliana.zaldivar@facii.uho.edu.cu
Leudis O. Vega de la Cruz** leudis.vega@facii.uho.edu.cu

* Estudiantes de 4to año de Ingeniería Industrial, Universidad de Holguín, Cuba.
** Ingeniero Industrial, Universidad de Holguín, Cuba.

Resumen

Gestionar y prevenir los riesgos empresariales como componente del control interno por el impacto que tiene en los trabajadores es una tarea que enfrentan las organizaciones y demás entidades. Potenciar su identificación y análisis requiere profundizar en el comportamiento de la producción científica referente a este tipo de riesgo, en este sentido la bibliometría constituye un eslabón fundamental. El estudio tiene como objetivo caracterizar el comportamiento de la producción científica de la gestión de riesgos empresariales en la red SciELO en materia de Ciencias Sociales Aplicadas, mediante el análisis de indicadores bibliométricos. El estudio no se enmarcó en un período de tiempo, se analizaron todos los artículos que se encontraron en la base de dato hasta ese momento. Se determinó el grado de productividad científica por autores, países, años, así como las revistas que más publican sobre el tema, el sexo de los investigadores, índice de colaboración entre otros. Para el análisis de los datos, se empleó Microsoft Excel. Resultó escasa y lenta la producción científica relacionada con la gestión de riesgos en materia de Ciencias Sociales Aplicadas en la red SciELO, aunque con tendencia al incremento. Los países de Colombia y Brasil constituyen los más productores de estas investigaciones. Los autores de esta temática en su

mayoría son transitorios. La mayor parte de los trabajos son elaborados en grupos y se observa una participación en la gestión del conocimiento tanto de hombres como de mujeres.
Palabras clave: producción científica, riesgo, riesgo empresarial, indicadores bibliométricos.

Abstract

Prevent manage business risks as a component of internal control by the impact on workers is a task facing organizations and other entities. Enhance identification and analysis requires further behavior of scientific production concerning this type of risk, in this sense bibliometrics is a crucial link. The study aims to characterize the behavior of scientific production enterprise risk management in the SciELO network in the field of Applied Social Sciences, by analyzing bibliometric indicators .The study was not framed in a period of time, all analyzed items that were found in the data base so far. The degree of scientific productivity by authors, countries, years and more magazines published on the subject, sex researchers, among others collaboration index was determined. For data analysis, Microsoft Excel was used. It was poor and slow scientific production related to risk management in the field of Applied Social Sciences at the SciELO network, although increasing trend. The countries of Colombia and Brazil are the producers of these investigations. The authors of this issue are mostly transient. Most of the works are made in groups and participation seen in knowledge management both men and women.

Key words: risk, managerial risk, bibliometry, bibliometric indicators.

Introducción

La función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas que mejor convengan a los intereses de la empresa. Cuando se lleva a cabo un control interno eficiente, los resultados favorables se hacen inmediatos pues es un proceso integral ejecutado por la gerencia y el personal. Constituye una forma especial de control que trabaja desde lo estratégico, de gestión y operativo, en cada uno de los procesos organizacionales. En esta investigación se toma como referente de concepto de control

interno el expuesto en la Resolución No.60/11 de la Contraloría General de la República (CGR) de Cuba: El control interno es el proceso integrado a las operaciones con un enfoque de mejoramiento continuo, extendido a todas las actividades inherentes a la gestión, efectuado por la dirección y el resto del personal; se implementa mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que contribuyen a prever y limitar los riesgos internos y externos, proporciona una seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas (1).

El Control Interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de dirección del negocio e integrados en el proceso de gestión. Estos componentes son: ambiente de control, gestión y prevención de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo.

El componente gestión y prevención de riesgos establece las bases para la identificación y análisis de los riesgos que enfrentan los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades para alcanzar sus objetivos. El estudio y manejo de los riesgos no es un tema nuevo, de alguna u otra forma, las entidades, negocios y grandes empresas han venido desarrollando planes, programas y proyectos tendientes a darle un manejo adecuado a los riesgos, con el fin de lograr de la manera más eficiente el cumplimiento de sus objetivos y estar preparados para enfrentar cualquier contingencia que se pueda presentar (2).

Los riesgos dentro de una organización o sistema se puede clasificar en:

- Estratégico: relacionado con las estrategias, relaciones, la planificación y planeación, etc.
- Comercial: todo lo referente a gestiones desde el punto de vista logístico en aseguramiento y ventas
- Operacional: están enmarcados la mayoría de los riesgos inherentes de la actividad empresarial, incluye lo relacionado con los riesgo humanos, de fallas técnicas, gestión de información y los riesgos ocupacionales, relacionados con los riesgos presentes por desfavorables condiciones de trabajo entre otros

- Entorno: incluye todos los riesgos externos que afectan los objetivos de la entidad desde el punto de vita de regulaciones, leyes, sociales hasta los más acotados a los sectores donde se desempeña la entidad
- Económico-financiero: relacionado con toda la actividad financiera de la entidad tanto interna como externa
- Medioambientales: interacción organización – ambiente
- Tecnológico: los riesgos tecnológicos tanto internos como externos, por falta, por fallos y avances de la misma.

Es una buena idea para cada organización evaluar su postura con respeto a gestionar riesgos en el contexto de las dimensiones importancia y eficacia y de tomar medidas adecuadas para alcanzar un pleno desarrollo de la gestión del riesgo. Gestionar riesgos ofrece beneficios auténticos e importantes para organizaciones, sus proyectos y sus participantes, pero éstos nunca se alcanzarán sin reconocer la importancia de gestionar riesgos en cada nivel del negocio o sin una eficacia operativa en desempeñar la gestión del riesgo en la práctica [(3)].

El análisis de las publicaciones científicas respecto a este tema se convierte en una herramienta para calificar la calidad del proceso generador de conocimiento y el impacto de este proceso en el entorno [(4)], como la bibliometría es la disciplina que proporciona este tipo de información el presente trabajo constituye un estudio bibliométrico de la producción científica regional que aborda la gestión de riesgos como componente del control interno. El objetivo es caracterizar el comportamiento de la producción científica de la gestión de riesgos empresariales en la red SciELO en materia de Ciencias Sociales Aplicadas, mediante el análisis de indicadores bibliométricos.

Metodología

Se utilizó como fuente de información primaria la base de datos SciELO (Scientific Electronic Library Online) dentro de esta Ciencias Sociales Aplicadas. SciELO es una base de datos bibliográfica de resúmenes y citas de artículos de revistas científicas, desarrollada para responder a las necesidades de la comunicación científica en los países en desarrollo, particularmente de América Latina y el Caribe. La plataforma de SciELO nacida con la Iniciativa de Acceso Abierto (Open Access Initiative), un movimiento a favor del acceso

libre, permanente y gratuito a la literatura científica, cuenta además con un módulo de procedimientos integrados para medir el uso y el impacto de las revistas científicas[5]. Se analizaron todas las revistas pertenecientes a Ciencias Sociales Aplicadas con excepción de las pertenecientes a Argentina pues durante el proceso de estudio no fue posible acceder a ellas.

La información para el estudio de las revistas en las temáticas seleccionadas se estructuró en los campos siguientes: autores, año, revistas, volumen, número, país, temática. El estudio no se enmarcó en un período de tiempo, se analizaron todos los artículos que se encontraron en la base de dato hasta ese momento. Se utilizó para la estrategia de búsqueda el término riesgo empresarial en los títulos y textos de los artículos publicados en las revistas pero no se encontraron coincidencias, se decidió por tanto tratar el término riesgo y contar solo los referidos al riesgo relacionado con el ámbito laboral y empresarial.

Para la compilación y procesamiento de los datos se utilizó el software Microsoft Excel (programa del tipo hoja de cálculo o tabulador electrónico que permite realizar operaciones con números organizados en una cuadrícula, desde operaciones simples hasta complejos cálculos estadísticos, y la elaboración de tablas y gráficos). A continuación, se definieron operacionalmente los indicadores que se utilizan en el estudio entre ellos: productividad por años, revistas que más publican sobre el tema, productividad autoral donde se tiene en cuenta la raíz cuadrada de Price y el índice de Lotka, indicadores personales, índice de colaboración y productividad por países.

Finalmente, se realizó todo el análisis de los resultados obtenidos. Además, se utilizó el método del análisis documental clásico con el objetivo de detectar y analizar las fuentes de información para obtener los referentes teóricos metodológicos del tema [6].

Desarrollo

Para el estudio bibliométrico se analizaron las revistas pertenecientes a Ciencias Sociales Aplicadas que cuenta con 266, de ellas se dejaron de analizar las 18 concernientes a Argentina pues durante el proceso de estudio no fue posible acceder a ellas. El país con mayor representación de revistas es Colombia con 61 revistas para un 22,93 % y le sigue México con 50, para un 18,79 %.

Se encontraron un total de 866 coincidencias de riesgo de ellos 17 solamente dedicados especialmente al riego empresarial, siendo los más tratados: riesgos químicos, biológicos, de adaptación al trabajo (ergonómicos) y algunos de tipo económico-financiero. Se evidencia por tanto un escaso tratamiento de la gestión de este tipo de riesgo en la red SciELO, en materia de Ciencias Sociales Aplicadas.

Productividad por años

La distribución por quinquenios de los artículos relacionados con la gestión de riesgos permitió evaluar las tendencias de las investigaciones (Fig.1), y se observó un incremento muy lento de las publicaciones, en las que se obtuvo la mayor productividad en el período 2011-2015. El coeficiente de determinación (R^2) de la línea de tendencia polinomial de tercer orden, refleja que puede utilizarse la curva como referencia al presentar un buen ajuste.

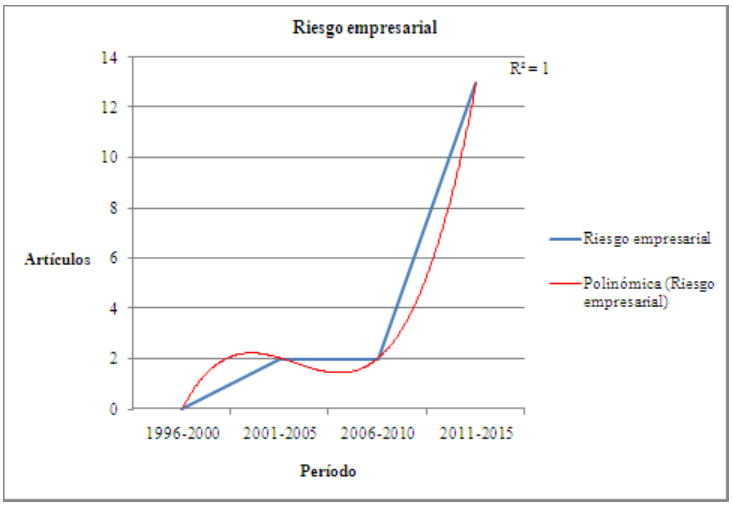


Fig.1 Tendencia de las publicaciones de la gestión de riesgo empresarial en la red SciELO, Ciencias Sociales Aplicadas

Productividad por revistas

Las revistas en las cuales se publicaron resultados de las investigaciones sobre la gestión del riesgo empresarial se muestran en la Fig.2. En la cual se observa que las revistas que más se destacaron fueron: Cuadernos de Contabilidad, Luna Azul y Pensamiento Psicológico, todas pertenecientes a Colombia, con 2 artículos cada una.

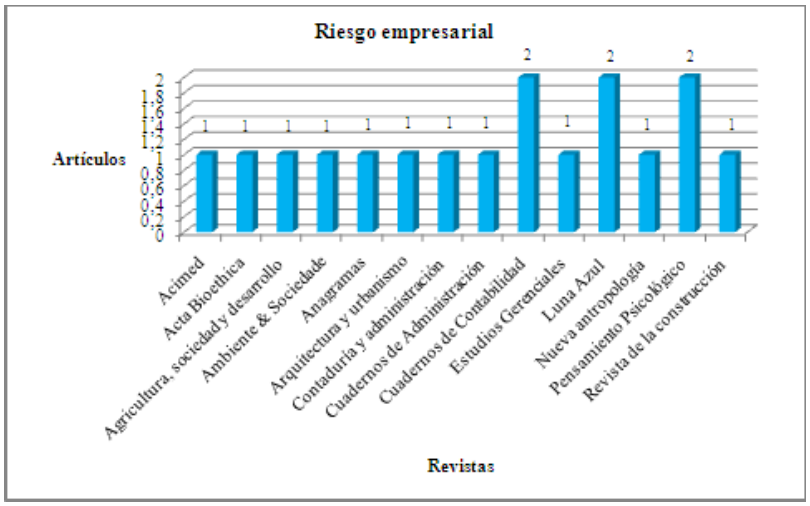


Fig.2 Revistas en las que se publicaron artículos relacionados con la gestión del riesgo empresarial

Productividad autoral

Para analizar la productividad de los autores y establecer el núcleo de investigación más activo se utilizó como indicador cuantificable el del número de trabajos por autor. Para esto se listaron los autores en orden descendente de acuerdo con el número de artículos producidos, y se identificaron un total de 28. Se empleó como criterio para discriminar entre el total de autores identificados y los más productivos la Ley de la raíz cuadrada de Price, la cual establece que la raíz cuadrada del total de los autores producen el 50 % de lo que se escribe, y el 50 % restante es producido por todos los demás autores[7]. Al aplicar la raíz cuadrada a 28 se obtuvo un núcleo de 6 autores, que se relacionan en la Tabla1.

Tabla1. Núcleo de autores que relacionan su estudio con el riesgo empresarial

Autor	Número de artículos por autores
Castañeda Salazar, Jorge Abel	2
Torres Osorio, Javier Ignacio	2
Gallego Serna, Lina María	2
Cañedo Andalia, Rubén	1
Botero Álvarez, Carla C	1
Sánchez Fernández, Ovidio A	1

En cuanto a los autores más productivos se investigaron con profundidad aquellos con mayor cantidad de artículos como autores principales, entre los que se destacaron los siguientes:

- Castañeda Salazar, Jorge Abel: colombiano, de la Universidad de Caldas –Unicaldas. Las áreas de actuación son la Ingeniería y Tecnología, Ingenierías Eléctrica, Electrónica e Informática, Automatización y Sistemas de Control, Ciencias Naturales
- Torres Osorio, Javier Ignacio: colombiano, de la Universidad de Caldas – Unicaldas y Universidad Tecnológica de Pereira. Las áreas de actuación: Ingeniería y Tecnología, Ingenierías Eléctrica, Electrónica e Informática, Ciencias Naturales, Ciencias Física, Física atómica, Molecular y Química, Ingeniería Médica
- Gallego Serna, Lina María: colombiana, de la Universidad Tecnológica De Pereira – Utp. Las áreas de actuación: contaminación electromagnética.

En este sentido también es importante la Ley de Lotka [8] existe un total de 3 productores intermedios con un índice de productividad de 0,30 y 25 productores transitorios, o sea con un solo trabajo y un índice de productividad igual a 0. No existen grandes productores en esta temática.

Indicadores personales

Para seguir estudiando las características del grupo científico se hace alusión al indicador relacionado con el género del investigador, variable que es muy estudiada en la comunidad científica [9]. En la Fig. 3 se observa una participación en la gestión del conocimiento tanto de hombres como de mujeres aunque el sexo masculino tiene una mayor representación.

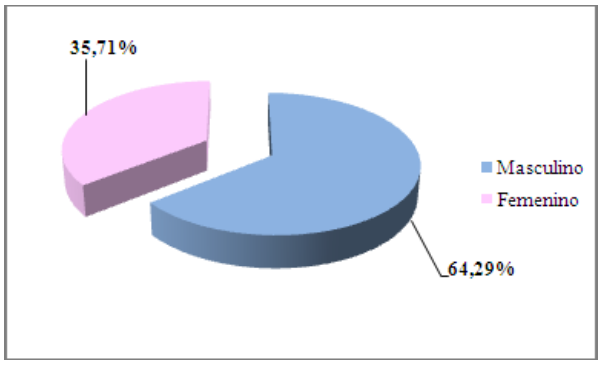


Fig.3 Distribución del sexo de los autores

Índice de colaboración

Los registros identificados en el presente estudio muestran que aproximadamente un 53 % de las publicaciones referidas al tema son producidas por más de un autor.

La mediana de firmas por trabajo es de 2, lo que demuestra que la mayor parte de los trabajos son elaborados en grupos y corrobora el planteamiento de que en la actualidad aproximadamente el 80 % de los trabajos tienen varias firmas [(10)].

Productividad por países

Entre los países más destacados dentro de la producción científica sobre la temática estudiada se encontraron Colombia y México concentrándose en estos un 71 % de las publicaciones analizadas (Fig.4). En un segundo bloque figuraron Chile, Cuba y Brasil.

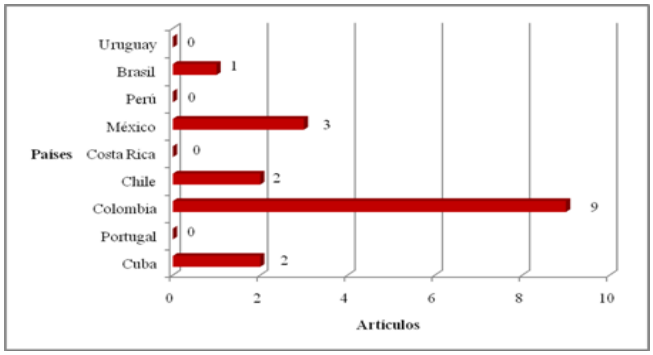


Fig.4 Distribución de artículos en los diferentes países

Conclusiones

La utilización de indicadores bibliométricos para la evaluación del comportamiento de la temática relacionada con la gestión de los riesgos en la base de datos SciELO en materia de Ciencias Sociales Aplicadas permitió conocer que:

1. Es insuficiente y lenta su producción científica, aunque con tendencia al incremento.
2. Los países de Colombia y México constituyen los más productores de estas investigaciones.
3. Los investigadores de esta temática en su mayoría son transitorios.
4. La mayor parte de los trabajos son elaborados en grupos.
5. Se observa una participación en la gestión del conocimiento tanto de hombres como de mujeres.

Referencias bibliográficas

- Contraloría General de la República de Cuba. (2011). Normas del Sistema de Control Interno Resolución 60/11.
- Rodríguez, Y. B. (2014). Modelo de dirección estratégica basado en la administración de riesgos para la integración del sistema de dirección de la empresa. Unpublished Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas, Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría.
- Hillson, D. D. (2005). Gestión del Riesgo: ¿importante o eficaz (o las dos cosas)?
- Rueda-Clausen Gómez, C., Villa- Roel Gutiérrez, C., & Rueda-Clausen Pinzón, C. (2005). Indicadores bibliométricos: origen, aplicación, contradicción y nuevas propuestas. MedUNAB, 8, 29-36.
- BIREME. Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud. Sobre SciELO: modelo SciELO [monografía en Internet]. São Paulo: Biblioteca Virtual en Salud.
- Pérez, M. d. Z., & Betancourt, K. G. (2013). Análisis bibliométrico de las publicaciones relacionadas con proyectos de innovación y su gestión en Scopus, en el período 2001-2011. . Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, 24, 281-294.
- Morejón Bravo, Y. (2011). La producción científica sobre demografía: Su comportamiento en Scopus 1999-2009. La Habana: X Taller Nacional de Actualización e Intercambio de Experiencias en Ciencias, Tecnologías, Gestión de Información y Gestión del Conocimiento de los Polos Científicos. 2011.
- Lotka, A. (1926). The frequency distribution of scientific productivity (Vol. 16): J WashAcad
- Canela Soler, J., &OlléGoig, J. (1987). Muchos y bien avenidos: El número de autores en revistas clínicas. MedClín (Barc) 1987, 89, 592-594.
- Vallejo Ruíz, M. (2005). Estudio longitudinal de la producción española de tesis doctorales en educación Matemática (1975-2002). Universidad de Granada - España.

EL PAPEL DE LA COMPETITIVIDAD Y LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LAS UNIVERSIDADES EN LA ERA DE LA INFORMACIÓN

M. EN C. ED. IRMA GABRIELA BARRETO ESTÉVEZ
gabybarreto2000@hotmail.com

M C. E SACKYKO CERON LEYVA
sachikopaola@gmail.com

DRA. EN A. ROCÍO PALMA LÓPEZ
palma_rpl@hotmail.com

RESUMEN

Es una realidad ineludible que estamos inmersos en un proceso de globalización irreversible, en el cual la revolución de las nuevas Técnicas de Información y Comunicación (TIC) ha impactado profundamente la forma de vida de la gran mayoría de la población. En esta encrucijada, las universidades no solo no pueden quedarse al margen, sino que deben transformarse para seguir siendo la vanguardia científica y tecnológica de la sociedad, así como una voz crítica y transformadora de la realidad sustentada en la solidez de sus instituciones académicas. Adicionalmente, se deben traspasar los umbrales de los modelos clásicos de formación profesional, para dar paso a los imperativos del desarrollo de nuevas competencias, en función directa del abanico de oportunidades que han abierto las TIC para el análisis de las nuevas realidades de carácter multidimensional. La necesidad de un nuevo diálogo con su entorno, el imperativo de adquirir mayores tasas de cobertura en la población joven, el reto de inscribirse en la universidad en un contexto de educación permanente, la

necesidad de atacar nuevos problemas y de adquirir nuevas estructuras y formas de trabajo, todo ello, no hace sino representar una situación de cambio que la universidad no puede eludir. La educación superior está llamada a jugar un papel cada vez más importante no solo en la formación de profesionales, sino fundamentalmente en la generación de nuevos conocimientos, que respondan a las necesidades de la llamada Sociedad del Conocimiento, porque la formación profesional ya no solo debe centrarse en el desarrollo de ciertas habilidades especializadas, sino también en la capacidad para resolver creativamente los problemas imprevistos que se puedan presentar en la práctica laboral, de tal manera que sus egresados sean no solo la suma de conocimientos acumulados, sino que adquieran una formación integral que les permita influir creativamente en la transformación de su entorno social.

PALABRAS CLAVE: universidad, competitividad, conocimiento, desarrollo, transformación.

ABSTRACT

It is an inescapable reality that we are in an irreversible process of globalization, in which the revolution of new Information and Communication Technology (ICT) has deeply impacted the way of life of the vast majority of the population. At this dilema, universities not only can not stay on the sidelines, but they must be transformed to remain scientific and technological forefront of society as well as a critical and transforming voice of reality underpinned by the strength of their academic institutions. Additionally, it must pass the threshold of classical models of vocational training, to give way to the imperatives of development of new skills, in direct function of the range of opportunities that have opened ICT for analyzing the new realities of multidimensionality. The need for a new dialogue with its environment, the imperative to purchase higher coverage rates among young people, the challenge of enrolling in college in a context of continuing education, the need to address new problems and acquire new structures and forms working, all, merely represent a situation of change that the university can not escape. Higher education is expected to play an

increasingly important not only in the training of professionals, but mainly in the generation of new knowledge to meet the needs of the so-called Knowledge Society role because vocational training should no longer alone focus on the development of certain specialized skills, but also in the ability to creatively solve unforeseen problems that may arise in work practice, so that its graduates are not only the sum of accumulated knowledge, but acquire a comprehensive training enabling them creatively influence the transformation of their social environment.

KEYWORDS: university, competitiveness, knowledge, development transformation**.**

INTRODUCCIÓN

Es una realidad ineludible que estamos inmersos en un proceso de globalización a todas luces irreversible, en el cual la revolución de las nuevas Técnicas de Información y Comunicación (TIC) ha impactado profundamente la forma de vida de la gran mayoría de la población. Hoy en día los sucesos a escala mundial llegan de forma instantánea a nuestras pantallas, computadoras y dispositivos telefónicos móviles de la mano de internet, en una dinámica en donde la Era de la Información se ha constituido en el eje de la llamada Sociedad del Conocimiento.

En esta encrucijada, las universidades no solo no pueden quedarse al margen, sino que deben transformarse para seguir siendo la vanguardia científica y tecnológica de la sociedad, así como una voz crítica y transformadora de la realidad sustentada en la solidez de sus instituciones académicas. Para los efectos del caso, de cara al presente y al futuro, las universidades deben traspasar los umbrales de los modelos clásicos de formación profesional, para dar paso a los imperativos del desarrollo de nuevas competencias en función directa del abanico de oportunidades que han abierto las TIC para el análisis de las nuevas realidades de carácter multidimensional.

"Con la profundización del proceso de globalización económica, política y cultural, la universidad está llamada a desempeñar un papel más activo en la formación de profesionales con visión universal, pero con capacidad de respuesta frente a la problemática nacional, regional y local. Esto con el fin de lograr un posicionamiento más ventajoso de nuestros países en los mercados internacionales, sobre la base de un desarrollo interno más humano y

sostenible. Para el logro de este objetivo se requiere una mayor rigurosidad científica en el trámite curricular, de tal manera que el egresado sea no solo la suma de conocimientos acumulados en su cerebro, sino que adquiera una formación integral, que le permita influir creativamente en la transformación de su entorno" (Romero, 2011: 146).

Por consiguiente, con el objetivo de ponderar el compromiso social de las universidades en la era de la globalización, el presente ensayo se integrará con una justificación de la selección de la temática sujeta a investigación, un análisis del escenario de la globalización en sus múltiples manifestaciones, la revolución de las nuevas TIC en la Era de la Información y la Sociedad del Conocimiento, para determinar cuál debe ser el cambio de los paradigmas universitarios de frente a la nueva realidad internacional.

JUSTIFICACIÓN

El análisis sobre el papel de las universidades en la era de la globalización, cobra una importancia sustantiva desde la óptica del cambio acelerado que hemos experimentado en los últimos años en materia de desarrollo científico y tecnológico, en consonancia con los grandes avances en materia de informática y medios electrónicos, al tiempo que internet ha abierto las puertas al conocimiento compartido para contrarrestar el desarrollo desigual y reducir la brecha digital que presenta México en la actualidad.

"La educación superior está llamada a jugar un papel cada vez más importante no solo en la formación de profesionales, sino fundamentalmente en la generación de nuevos conocimientos, que respondan a las necesidades de la sociedad en el corto, mediano y largo plazos. Ahora bien, si nos referimos a la llamada sociedad del conocimiento, la formación profesional ya no solo debe centrarse en el desarrollo de ciertas habilidades especializadas, sino también de la capacidad para resolver creativamente los problemas imprevistos que se puedan presentar en la práctica laboral" (Romero, 2011: 149).

En este contexto, es una prioridad la revisión de los planes y programas de estudio universitarios porque, como centro de generación de conocimiento, la universidad debe superar sus funciones de formación de profesionales, hacia una dinámica de difusión y aplicación de dichos conocimientos en la práctica, con el propósito de confrontar los retos de la sociedad actual.

"La necesidad de un nuevo diálogo con su entorno, el imperativo de adquirir mayores tasas de cobertura en la población joven, el reto de inscribirse la universidad en un contexto de educación permanente, la necesidad de atacar nuevos problemas y de adquirir nuevas estructuras y formas de trabajo, todo ello, no hace sino representar una situación de cambio que la universidad no puede eludir" (Riveros, 2005: 22).

Al respecto, es posible coincidir en que son muchos los retos que enfrenta como resultado del proceso de globalización, pero el problema fundamental radica en la transformación de las universidades en instituciones de calidad y excelencia académicas, que respondan directamente también a la búsqueda de soluciones globales, nacionales y regionales a los problemas inherentes al medio en que se está desenvolviendo.

No se puede perder de vista el hecho de que vivimos en una época de cambios acelerados que están siendo generados por un vertiginoso desarrollo científico y tecnológico, del cual forman parte las ciencias sociales y las humanidades, porque deben interpretar las nuevas formas de organización y acción social. "Debe, por tanto, la universidad estar mucho más atenta a los desarrollos que tienen lugar en aquel medio externo, quizás también estableciendo alianzas con los entes sociales donde radica la dinámica de cambio, para estar más inmersa en la transformación que ocurre, para hacer más útil y relevante su aporte creativo, para poder detectar los elementos faltantes en ese progreso y que aporten al desarrollo pleno del hombre incluyendo los más profundos aspectos espirituales y valóricos" (Riveros, 2005: 23).

Por ende, para poder determinar las perspectivas y alternativas de la universidad del siglo XXI, es necesario atender al impacto del escenario de la globalización y la revolución de las TIC en el quehacer universitario, porque ambos factores ya se conjugaron para transformar radicalmente la forma en que se desarrollan las competencias profesionales y porque los conocimientos científicos y tecnológicos ya generaron un cambio acelerado al interior de las formas de convivencia social.

GLOBALIZACIÓN Y CAMBIO ACELERADO

La globalización es un fenómeno a la vez económico, social, cultural y político: "La constitución del mundo como un todo, que continúa en permanente transformación, ha sido producto de múltiples procesos globalizadores, entre los que destacan la expansión del

capitalismo y con él la del imperialismo occidental, la consolidación de una nueva división mundial del trabajo, el desarrollo del sistema global de medios de comunicación, la formación de sociedades nacionales, el sistema de relaciones internacionales, así como la difusión de las concepciones ilustradas de individuo y de humanidad. En general, los analistas coinciden en que la fase de globalización acelerada ha tomado lugar desde los ochenta y se caracteriza por la intensificación en el movimiento mundial -antes fragmentado por las fronteras- de los capitales, las tecnologías, las comunicaciones, las mercancías y la mano de obra, integrándose en un mercado de escala internacional" (Mantecón, 1993: 79).

La realidad es que la globalización llegó para quedarse y los fenómenos derivados de este proceso han generado una serie de cambios en la interacción de los países a nivel mundial, que han incidido en nuevas formas de convivencia ejemplificadas, someramente, en las redes sociales, que cada día cobran mayor eficacia y dinamismo.

Al respecto, podemos ser partícipes de los planteamiento de Giddens (2001, citado en Infante, 2007), que caracteriza a la globalización como causa y efecto de nuevas políticas, como las derivadas de la generalización de los llamados gobiernos electrónicos o e-Gobiernos, que han dado nuevas pautas a la interacción directa con la sociedad, en términos de los trámites y solicitudes de licencias y permisos que ahora se pueden efectuar en línea a través de Internet.

La globalización llegó para llegarse, señala el sociólogo inglés al determinar en sus análisis que los fenómenos que la constituyen coexisten y han cambiado ya al mundo en que vivimos. "La transformación de toda la tecnología de uso cotidiano, desde aparatos domésticos hasta los grandes aviones funcionando sobre la base de la digitalización y tecnología de la información; el uso de biotecnología con cada vez mayor intensidad para la producción de alimentos y la cura de enfermedades; la liquidez y especulación de los mercados globales, trascendiendo las fronteras nacionales y teniendo como único objetivo el incremento de la ganancia de los accionistas sin consideraciones de ética de responsabilidad o de solidaridad; la posición de la mujer en la cultura y la economía; los riesgos para el medio ambiente, de consecuencias transfronterizas" (Infante, 2007: 8), son algunas de la consecuencia del proceso que refiere Giddens (1991, 1992, 1993, 2001).

Como contraparte, destaca que también efectos negativos palpables, que no son necesariamente producto de la globalización, pero sí de la generalización y predominancia

del modelo neoliberal, como lo es la desigualdad de la riqueza y de las rentas, tanto dentro de los países como entre los países industrializados, emergentes y atrasados.

Sin embargo, hay aspectos destacables como el crecimiento del comercio mundial, que ha traído consecuentemente una elevación del nivel general de vida, aunque no se han podido erradicar las manifestaciones de la pobreza en todo el mundo, hasta en los Estados Unidos, como se vio al paso del huracán Katrina y la situación marginal de la población de color en la ciudad. No obstante, es necesario reconocer que se ha generado un incremento sustancial en la esperanza de vida en todo el mundo, al tiempo que se aprecia una disminución de la mortalidad infantil, aunque falta mucho por avanzar en regiones de África y algunos países latinoamericanos.

En síntesis, es posible concluir con Giddens y Hutton (2001) en que el proceso de globalización irreversible tiene componentes éticos de significativo valor, de la mano de la multiplicación de las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) y el desarrollo del derecho internacional, así como una mayor conciencia de los riesgos globales, en especial los ecológicos, como los derivados del calentamiento global. Lo cierto es que la globalización conlleva hacia una mayor interdependencia, lo que habrá de traducirse en un nuevo internacionalismo y, a su vez, los cambios inherentes al proceso, condicionan a las naciones a evolucionar mediante la impostergable reforma del Estado.

INTERNET, EJE DINÁMICO DE LAS TIC

Al interior del panorama descrito, es de particular importancia profundizar en los avances que han registrado las Tecnologías de la Información y la Comunicación, porque han impactado profundamente las formas de convivencia social y de la propia interacción entre sociedad y gobierno, al tiempo en que son una de las referencias actuales de la globalización a nivel cultural, que se pueden y deben encaminar hacia la ampliación de las democracias, mediante sistemas cada vez más creativos y con mayor participación de la sociedad.

En este contexto, es esencial señalar que una de las aplicaciones fundamentales de la revolución científica y tecnológica es la masificación en el uso de Internet, que se ha convertido en el eje fundamental de las nuevas formas de interacción y comunicación de la sociedad, porque la nueva estructura social se ha desarrollado en torno a redes de información a partir de la tecnología de información referencial. “Internet en ese sentido no es

simplemente una tecnología; es el medio de comunicación que constituye la forma organizativa de nuestras sociedades, es el equivalente a lo que fue la factoría en la era industrial o la gran corporación en la era industrial. Internet es el corazón de un nuevo paradigma sociotécnico que constituye en realidad la base material de nuestras vidas y de nuestras formas de relación, de trabajo y de comunicación. Lo que hace Internet es procesar la virtualidad y transformarla en nuestra realidad, constituyendo la sociedad red, que es la sociedad en que vivimos" (Silva, 2016).

La realidad es que Internet llegó para llegarse y hoy en día se ha conformado como un medio directo de interacción social, en la forma de red de redes de computadoras a nivel mundial, pero no es una simple tecnología más, sino que se ha convertido en un medio de comunicación esencial en el seno de la organización social. También es un hecho que es más que una plataforma de intercambio informativo y, "más específicamente, consiste en una tecno-estructura cultural comunicativa, que permite la resignificación de las experiencias, del conocimiento y de las prácticas de interacción humana" (Tello, 2007: 2).

Al respecto, es pertinente agregar que Internet es también el eje fundamental de la Era de la Información y la llamada Sociedad del Conocimiento, que según análisis referenciales de la CEPAL (2003: 1) es "un sistema económico y social donde el conocimiento y la información constituyen fuentes fundamentales de bienestar y progreso, que representa una oportunidad para nuestros países y sociedades, si entendemos que el desarrollo de ella en un contexto tanto global como local requiere profundizar principios fundamentales, tales como el respeto a los derechos humanos dentro del contexto más amplio de los derechos fundamentales, la democracia, la protección del medio ambiente, el fomento de la paz, el derecho al desarrollo, las libertades fundamentales, el progreso económico y la equidad social".

Asistimos en la actualidad a un cambio de paradigmas que ya ha producido y continúa produciendo transformaciones significativas en la segunda década del siglo XXI, generadas a partir de las nuevas TIC a disposición para crear y difundir la información por medios digitales. Las TIC, de hecho, son un término acuñado para toda estructura tecnológica con capacidad para crear, almacenar, intercambiar, compartir y procesar información en sus varias formas, tales como datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, presentaciones multimedia y otras formas, incluyendo aquéllas aún no concebidas. En particular, las TIC están íntimamente relacionadas con computadoras, software y

telecomunicaciones. Su objetivo principal es la mejora y el soporte a los procesos de operación y negocios para incrementar la competitividad y productividad de las personas y organizaciones en el tratamiento de cualquier tipo de información.

Por otra parte, como consecuencia de que las TIC se han convertido en la columna vertebral de la economía de la información mundial y de que han dado lugar a la sociedad de la información, se ha puesto mayor atención a la diferencia de acceso a las mismas entre los países desarrollados y los países en vías de desarrollo. Esta diferencia se conoce como la "brecha digital", que a juicio de la CEPAL (2003) es la línea divisoria entre el grupo de población que ya tiene la posibilidad de beneficiarse de las TIC y el grupo que aún es incapaz de hacerlo. En otras palabras, es una línea que separa a las personas que ya se comunican y coordinan actividades mediante redes digitales de quienes aún no han alcanzado este estado avanzado de desarrollo.

El hecho concreto es que el progreso emanado del cambio acelerado científico y tecnológico no ha llegado a todos los estratos sociales de la misma forma, sino que hay sectores que no han sido beneficiados por dichos adelantos y, por consiguiente, hay diferencias tangibles y asimetrías tanto en el acceso y uso, como en los beneficios respectivos de las TIC. "La brecha digital (digital divide) es probablemente uno de los primeros conceptos con que se inicia la reflexión alrededor del tema del impacto social de las tecnologías de información y comunicación (TIC). Desde entonces se percibe que estas tecnologías van a producir diferencias en las oportunidades de desarrollo de las poblaciones y que se establecerá una distancia entre las que tienen y las que no tienen acceso a las mismas" (Silva, 2016).

La brecha digital mencionada ha dado paso al mismo tiempo a otra brecha, la cognitiva, que se manifiesta en obstáculos inherentes al acceso a los principales ámbitos constitutivos del conocimiento, el acceso a la información, la educación, la investigación científica, la diversidad cultural y lingüística, que representa el verdadero desafío planteado a la edificación de las sociedades del conocimiento. "La brecha cognitiva (knowledge divide) apunta a una sociedad donde los conocimientos empiezan a ser parte del dominio de sólo un segmento de la sociedad, mientras que las mayorías se encuentran excluidas del mismo, lo cual hace referencia a la existencia de una pronunciada brecha cognitiva que puede generar un escenario de conflictos y de mayor inequidad" (Tello, 2007: 2).

Lo anterior cobra particular significación, desde la óptica del compromiso social que deben tener las universidades, en particular, pero todas las instituciones de educación superior también, en términos de la ampliación de su órbita de influencia en la sociedad de la cual emana y para la cual debe traspasar los umbrales de la mera formación profesional de sus estudiantes en todas las carreras y en todos sus niveles, para trascender históricamente como una organización que busca el mejoramiento de las condiciones existenciales de la mayoría de la población. En México, cabe agregar, tenemos enormes desigualdades sociales y una sociedad estratificada que no ha podido superar las condiciones de pobreza y marginación, en la que, según datos del CONEVAL (2016), vive cerca de la mitad de todas y todos los mexicanos, realidad crítica que las universidades tienen que asumir como un obstáculo que hay que erradicar para la instauración de una moderna democracia, en donde la inclusión de las decenas de millones de personas desfavorecidas en la Sociedad del Conocimiento, sea una máxima prioridad.

EL IMPACTO DE LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO EN LA UNIVERSIDAD

"El acceso a la información es un paso adelante; no obstante, el paso más importante es transformar la información en conocimiento. Aunque se inviertan recursos para ampliar la infraestructura de acceso a la red, no es lo mismo una sociedad cableada, en la que se dispone de condiciones de conectividad, que una sociedad preparada para acceder, evaluar y aplicar la información. La aspiración de llegar a la Sociedad del Conocimiento implica necesariamente que las personas, además del acceso a la red, tengan acceso real a la información, sepan qué hacer con ésta y tengan la capacidad de convertirla en conocimiento, y el conocimiento, en beneficios tangibles (Tello, 2007: 4).

En ese sentido, la universidad del siglo XXI debe tomar como punto de partida que la transición hacia la Sociedad del Conocimiento, se basa en la necesidad de adquirir nuevas capacidades cognitivas y competencias prácticas a lo largo de toda la vida, pero al mismo tiempo que la realidad ha demostrado que la ventaja acumulativa de la posesión del conocimiento genera una nueva brecha. En consecuencia, para que este despertar y florecimiento cognitivo e intelectual ocurra entre los miembros de una sociedad, la universidad debe enfocar sus esfuerzos hacia las tres grandes iniciativas sobre las que podrían constituirse auténticas sociedades del conocimiento, según la propuesta de la UNESCO

(2005): una mejor valorización de los conocimientos existentes para luchar contra la brecha cognitiva, un enfoque más participativo del acceso al conocimiento y una mejor integración de las políticas del conocimiento.

El reto actual es, sin embargo, mucho más profundo y complejo, en una dinámica orientada también a internacionalizar el trabajo universitario, de hacer equivalentes las líneas de trabajo académico, sin perder de vista la óptica de la presión de mercados laborales y profesionales cada vez más internacionalizados, y de garantizar la calidad de su trabajo medido por patrones internacionales.

Al interior del proceso de globalización, "se trata de adoptar un estándar internacional para medir la calidad del hacer universitario en forma independiente de la realidad política vigente, así como de competir por atraer los mejores a las aulas de las universidades más relevantes y de crear un sentido multiplicativo del cambio a través de lo que ocurre al interior de una universidad de calidad. Es decir, hoy en día la internacionalización es indispensable para cualquier institución universitaria si desea ser considerada una con estándares adecuados y con capacidad para ofrecer posibilidades a sus estudiantes en el espacio real que podrá contener su futuro profesional o académico: el mundo" (Riveros, 2005: 23).

En la relación dialéctica entre competitividad, gestión del conocimiento, aprovechamiento de las TIC, ampliación de su cobertura y diversificación de sus actividades, las instituciones universitarias deben estar atentas y ser partícipes de los cambios acelerados que se han generado en los últimos años a nivel científico y tecnológico, que se han traducido en nuevas formas de incidencia de las nuevas tecnologías que ya modificaron las pautas de la propia convivencia social de amplios sectores poblacionales a nivel mundial.

La universidad de hoy y de mañana no solamente debe estar atenta a los cambios multidimensionales, sino que debe asumir su papel de vanguardia en la construcción de una Sociedad del Conocimiento incluyente, que aporte las competencias necesarias para que sus egresados puedan afrontar los retos de la competitividad internacional gestada en la era de la globalización, pero que también genere las condiciones para que el corpus institucional tenga como misión relacionarse activamente con el conjunto de la formación social, para poder efectuar una aportación relevante y trascendente, como la derivada de su participación para cerrar la presente brecha digital que afronta México en la actualidad.

"Por ello, la universidad debe estar preparada para diversificar su actividad, su estructura y las temáticas de las que debe ir haciéndose cargo. Por cierto, la investigación, la docencia y la extensión deben estar en profunda conexión con la evolución social, productiva, económica, política, etc., para así mantener relevante el rol de la universidad. La necesidad de diversificar el trabajo universitario no es estática, sino dinámica, y se refiere a estructuras, como asimismo a relaciones intra e interuniversitarias para abordar los nuevos temas y proponer nuevas estrategias" (Riveros, 2005: 28).

El compromiso social de las universidades en la complejidad del mundo contemporáneo, que ha desarrollado un entramado de interacciones en el seno de la aldea global, debe contemplar su consolidación como vanguardia del cambio, mediante el impulso a nuevas iniciativas, la participación en el debate social y la construcción de espacios de reflexión para centrar su enfoque en el desarrollo social con el propósito de hacer realidad el progreso y equidad que propone la institución universitaria.

Probablemente, el reto de lograr una posición permanente de cambio ha de requerir una universidad más participativa que toda aquella desarrollada a lo largo de su historia. Por ello, la universidad debe ser una entidad evaluable, sujeta a permanente inspección tanto desde dentro como desde fuera, para definir con propiedad la pertinencia de su trabajo y las líneas de acción modernizadora. De aquí también se deriva la necesidad de una universidad emprendedora, capaz de crear nuevas ideas, nuevas iniciativas, generando nuevas asociaciones a nivel social para cumplir con su siempre importante rol social. (Riveros, 2005: 27).

COMPETITIVIDAD Y CONTRIBUCIÓN AL PROGRESO SOCIAL

El objetivo debe ser poner en perspectiva las alternativas de uso y aprovechamiento de las TIC para desarrollar las actividades universitarias, para que la investigación y la docencia universitarias sean un elemento esencial de la integración de una auténtica Sociedad del Conocimiento, en una dinámica en donde haya una creciente contribución al progreso científico y tecnológico del tejido social,

Es urgente, en ese sentido, razonar sobre la universidad que necesita la sociedad del cambio, en el contexto de su siempre trascendente visión humanista y de conseguir la universidad innovadora que requiere el siglo XXI, con calidad en su respuesta y en la organización para

abordar las temáticas relevantes. Luego entonces, es imperativo que las instituciones universitarias cobren conciencia y participen en la integración de nuevas formas de gestión del conocimiento, que respondan con efectividad a los retos relativos a una sociedad cada vez más global y entrelazada por el dinamismo de los medios de información.

Se trata de construir una universidad que sea vanguardia en la tecnología, pero que no se deje manipular por los intereses particulares de la tecnocracia y, en definitiva, de implementar una política de innovación universitaria frente a los retos de los nuevos tiempos, utilizando la inspiración y la experiencia de los siglos recorridos: usar la inteligencia para construir progreso y bienestar (Silva, 2016).

CONCLUSIONES

En una dinámica en donde la Era de la Información se ha constituido en el eje de la llamada Sociedad del Conocimiento, las universidades no solo no pueden quedarse al margen, sino que deben transformarse para seguir siendo la vanguardia científica y tecnológica de la sociedad, así como una voz crítica y transformadora de la realidad sustentada en la solidez de sus instituciones académicas.

Con la profundización del proceso de globalización económica, política y cultural, la universidad está llamada a desempeñar un papel más activo en la formación de profesionales con visión universal, pero con capacidad de respuesta frente a la problemática nacional, regional y local, que les permita influir creativamente en la transformación y mejoramiento de su entorno.

La necesidad de un nuevo diálogo con su entorno, el imperativo de adquirir mayores tasas de cobertura en la población joven, el reto de inscribirse la universidad en un contexto de educación permanente, la necesidad de atacar nuevos problemas y de adquirir nuevas estructuras y formas de trabajo, todo ello, no hace sino representar una situación de cambio que la universidad no puede eludir.

La universidad de hoy debe contemplar que Internet se ha convertido en un medio de comunicación esencial en el seno de la organización social, que es más que una plataforma de intercambio informativo, porque es una tecno-estructura cultural comunicativa, que permite la resignificación de las experiencias, del conocimiento y de las prácticas de interacción humana.

Por consiguiente, debe enfocar sus esfuerzos hacia una mejor valorización de los conocimientos existentes para luchar contra la brecha cognitiva, un enfoque más participativo del acceso al conocimiento y una mejor integración de las políticas del conocimiento.

En la relación dialéctica entre competitividad, gestión del conocimiento, aprovechamiento de las TIC, ampliación de su cobertura y diversificación de sus actividades, las instituciones universitarias deben estar atentas y ser partícipes de los cambios acelerados que se han generado en los últimos años a nivel científico y tecnológico, que ya modificaron las pautas de la propia convivencia social de amplios sectores poblacionales a nivel mundial.

El compromiso social de las universidades en la complejidad del mundo contemporáneo, debe contemplar su consolidación como vanguardia del cambio, mediante el impulso a nuevas iniciativas, la participación en el debate social y la construcción de espacios de reflexión para centrar su enfoque en el desarrollo, con el propósito de hacer realidad el progreso y equidad que propone la institución universitaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aznar Díaz, Inmaculada, María Pilar Cáceres Reche y Francisco Javier Hinojo Lucena. El impacto de las TICs en la sociedad del milenio: nuevas exigencias de los sistemas educativos ante la "alfabetización tecnológica". Universidad de Córdoba y Universidad de Granada, España, Eticånet, Publicación en Línea, 2005, Año II Número 4, http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/index.htm, consultado el 16/06/16.
2. CEPAL (2003). Declaración de Bávaro. En: Conferencia Ministerial Regional Preparatoria de América Latina y el Caribe para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. 29-31 de enero de 2003: Bávaro, Punta Cana, República

Dominicana. Comisión Económica Para América Latina (CEPAL). [Versión electrónica], consultado el 21/06/16.

3. Giddens, Anthony (1990), Consecuencias de la modernidad, Madrid: Alianza.
4. _____ (1999), La tercera vía, Madrid: Taurus.
5. _____ (2001), "Tercera vía y justicia social", en La política. Revista de Estudios sobre el Estado y la Sociedad, Paidós, núm. 5, junio 2001, 69-84.
6. Giddens, Anthony y Will Hutton (Eds.) (2001). En el límite. La vida en el capitalismo global, Barcelona: Tusquets.
7. Infante, José María (2007). Anthony Giddens. Una interpretación de la globalización. Trayectorias, Año IX, núm. 23 enero-abril 2007.
8. Riveros, Luis A. (2005). Un nuevo modelo de universidad en la Sociedad del Conocimiento. Revista de Sociología Nº 19 - 2005 Facultad de Ciencias Sociales - Universidad de Chile (p. 17-29).
9. Rodrigues Dias, Marco Antonio (2007). "El regional y el global: la articulación de la diversidad de funciones de la enseñanza superior" Monográfico "Universidades y desarrollo regional: el desafío en la era de la globalización de la enseñanza superior". Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento – RUSC.
10. Romero, Alberto (2011). Universidad y globalización Revista de Ciencias Sociales (RCS). Vol. VII, Enero-Abril 2011, pp.141-151. FACES-LUZ. Universidad de Nariño, Colombia. http://www.eumed.net/cursecon/colaboraciones/A_Romero-universidad-y-globalizacion.htm, consultado el 22/06/16.
11. Silva Silva, Alicia (2016). La globalización cultural y las Tecnologías de Información y Comunicación en la cibersociedad. Revista Razón y Palabra Número 64. Primera Revista Digital de Iberoamérica Especializada en Comunicología. http://www.razonypalabra.org.mx/N/n64/varia/asilva.html, consultado el 21/06/16.
12. Tello Leal, Edgar. Las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y la brecha digital: su impacto en la sociedad de México. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento. RUSC vol. 4 nº 2 (2007). http://www.uoc.edu/rusc/4/2/dt/esp/tello.pdf, consultado el 21/06/16.

SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE LA CAPACITACIÓN BASADO EN COMPETENCIAS PROFESIONALES.

AUTORES: Ing. Antonio López Zaragoza (alopezz@facinf.uho.edu.cu)
Ing. Anabel Pérez Pérez (aperezp@facinf.uho.edu.cu)
Ing. Eduardo Pérez Perdomo (eperezp@facinf.uho.edu.cu)

Institución: Universidad de Holguín, Cuba.

Resumen

La capacitación y desarrollo de los empleados de una empresa está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales. Todo ello tiene por objetivo mejorar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios. Además de lograr un nivel de satisfacción favorable con los recursos humanos de las entidades. El presente documento muestra algunas de las bases teóricas para llevar a cabo un sistema que se encargue de registrar la capacitación recibida por los trabajadores y de realizar el Diagnóstico de necesidades de capacitación, tan importante para determinar donde se encuentran los puntos débiles de una entidad y que hacer para subsanarlos, de esta manera se realizó un sistema cumpliendo con las normas vigentes de la resolución 29 del 2006 que rige el proceso de capacitación y formación de los recursos humanos y que debe cumplirse en todas las empresas, además, nos dirigimos hacia un mundo inexplorado para nuestra sociedad que es el de enfoque por competencias y es importante tener todas las herramientas y procedimientos para mejorarlas o enriquecer dicho proceso.

Palabras Clave: Capacitación, competencias laborales, aprendizaje organizacional, análisis, evaluación.

Summary

Training and development of employees of a company is focused on the development of their abilities, skills, abilities, values and core competencies. All this aims to improve their personal, group and organizational effectiveness, so that the professional development of employees and improvement in the provision of services is made possible. In addition to achieve a favorable level of satisfaction with the human resources of the entities. This document shows some of the theoretical basis for carrying out a system that is responsible for recording the training received by workers and the diagnosis of training needs, as important to determine where the weaknesses of an entity and to do to correct them, so one complying with current standards of resolution 29 of 2006 governing the training process and training of human resources and which must be fulfilled in all businesses also system made we headed towards a unexplored for our society which is the competency-based approach and it is important to have all the tools and procedures to improve or enrich the process world.

Keywords: training, job skills, organizational learning, analysis, evaluation.

Introducción

Entre las tendencias de la década a nivel mundial, referidas a los aspectos organizacionales, una de las más importantes es la relacionada al aprendizaje organizacional, desde la idea que plantea que el aprendizaje de la organización[94]se mide por lo que sus integrantes sean capaces de conocer y/o aprender dentro y fuera de ellas y que resaltan al trabajo como principal fuente de conocimiento hasta las interpretaciones complejas, que visualizan a la organización como un sistema capaz, el mismo, de aprender, no solamente en función de lo que cada uno de sus integrantes pueda aprender a nivel individual, sino a través de la incorporación de procedimientos y tecnologías cuyo funcionamiento se asimila, más allá de la permanencia de los individuos que impulsaron su implantación[1].

En tiempos de muy acelerados cambios en las formas de llevar a cabo las actividades en las organizaciones (nuevas tecnologías, nuevos descubrimientos, etc.) como los que hoy

[94]Cualquier empresa humana conformada intencionalmente para conseguir determinados objetivos.

transcurren, se exige cada vez más destinar importantes recursos a la preparación de los trabajadores para hacerlos más competentes en su trabajo y, de esa manera, contribuir a lograr un mejor desempeño en la organización. La preparación del personal es un proceso que implica la inversión de cuantiosos (valiosos) recursos (tiempo, dinero) y en consecuencia, la inversión de estos debe realizarse sobre la base de un cuidadoso análisis Costo-Beneficio[2]que permita asignar de forma óptima los mismos y que se garantice el cumplimiento de la misión y los objetivos de la entidad. Cuantificar la contribución de la capacitación en el aumento de la productividad organizacional es una cuestión realmente difícil, sin embargo, es bien conocido que la capacitación es uno de los aspectos claves para el logro de una elevada productividad.

La experiencia internacional[3] muestra que actualmente se evalúa con cierta facilidad la reacción del personal hacia la capacitación y los conocimientos y habilidades ganados durante la misma, no obstante, medir la transferencia de los conocimientos y habilidades a los puestos de trabajo, y el impacto de la capacitación en la productividad y eficiencia es más difícil. Planear Costo – Efectividad[2]de la capacitación es un verdadero reto y requiere de nuevos enfoques para la capacitación y la evaluación de su impacto.

Esto sienta las bases para una filosofía de capacitación orientada a resultados. De tal forma, los objetivos definidos para el proceso capacitador constituyen el punto de partida del mismo y tienen que responder justamente a estos propósitos. En este contexto, desde hace varios años, ha crecido el interés por determinar cuál es el impacto que la capacitación recibida tiene sobre el desempeño organizacional y en qué medida real influye en la efectividad del aprendizaje organizacional, constituyendo esta medición parte esencial del proceso de retroalimentación sobre los recursos que se orientan a la mejora sistemática de las competencias laborales. Unida al acelerado crecimiento científico técnico y al desarrollo de los dispositivos portátiles para la infocomunicación, las conexiones inalámbricas, las fuentes alternativas de energía, la ingeniería genética y biotecnología, que conducen a un florecimiento de nuevos y complejos campos del conocimiento. Por la complejidad de la gestión de la información implícita en este proceso, sumada a la falta de comunicación inmediata efectiva, el empleo insuficiente y/o inadecuado de las tecnologías de la información permitió determinar que el proceso de capacitación se ve frecuentemente afectados por situaciones tales como:

1. Deficiente uso de las tecnologías.
2. Deficiente comunicación entre el personal de capacitación y el resto del personal.
3. Resulta muy compleja la estandarización de las competencias laborales.
4. No se pueden obtener datos estadísticos de una forma rápida y eficiente para poder hacer más eficaz el soporte a la toma de decisiones.
5. Existen demoras al satisfacer las interrogantes de los involucrados en el proceso de capacitación.
6. Resulta dificultosa la adquisición de materiales instructores mediante los cuales los involucrados en el proceso adquieran o impartan el conocimiento.
7. No se cuenta con programas de estudio que permitan guiar la instrucción del personal a capacitar.
8. La inexistencia de un clasificador de necesidades de capacitación para determinar si son de tipo-1(grupal, organizacional, individual), tipo-2 (brechas, mantenimiento o desarrollo), tipo-3(temáticas).
9. No están diseñados exámenes para la comprobación de conocimientos.
10. Falta de centralización de la información.

Partiendo de las cuestiones antes mencionadas se evidencian problemas para gestionar la información del proceso de capacitación y se identifica el siguiente **problema científico**: ¿Cómo favorecer la gestión de la información en los procesos de la Capacitación en las empresas?

El anterior problema científico tiene como **objeto de investigación**: El proceso de gestión de la información de la capacitación en las empresas.

El objeto de la investigación delimita el siguiente **campo de acción**: Informatización de la gestión de la capacitación en las empresas.

Para solucionar el problema científico se persigue el siguiente **objetivo**: Elaborar un sistema informático para favorecer la gestión de la información en el proceso de capacitación en las empresas.

La investigación estuvo guiada por el planteamiento de las siguientes preguntas científicas:

- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos que sostienen la gestión de la información en el proceso de capacitación de los Recursos Humanos?

- ¿Cuál es el estado actual del proceso de gestión de la información de Capacitación de los Recursos Humanos en las empresas?
- ¿Cómo diseñar un sistema informático que favorezca la gestión de la información de la capacitación de los Recursos Humanos las empresas?
- ¿Será sostenible el sistema informático que se propone?
- ¿Cómo implementar el sistema informático propuesto?

Para darle respuesta a las preguntas científicas y cumplir el objetivo trazado se planificaron las siguientes **tareas científicas**:

1. Estudio de los fundamentos teóricos de la investigación.
2. Análisis de la situación existente en el proceso de gestión de la información de Capacitación de los Recursos Humanos en las empresas.
3. Diseño y análisis del sistema de gestión de la información de Capacitación de los Recursos Humanos en las empresas.
4. Estudio de sostenibilidad del producto informático.
5. Implementación del sistema informático.

Para darle solución a las tareas planteadas se utilizaron una combinación de métodos de investigación teóricos y empíricos.

Métodos Teóricos

Método histórico - lógico: Para la comprensión del proceso capacitador y en el estudio de las tendencias que apoyan las preguntas científicas.

Hipotético - Deductivo: Fue empleado para la elaboración de la hipótesis, la cual será examinada y demostrada en la investigación realizada.

Análisis y síntesis: Se utilizó para el análisis del objeto de estudio, permitiendo comprender las relaciones y características generales del proceso de gestión de la capacitación con vista a elaborar los fundamentos teóricos, en la descomposición de cada uno de los requerimientos del sistema; a través de este método se realizó la valoración de sostenibilidad del sistema.

Métodos Empíricos

Entrevista: Posibilitó la obtención de información, la búsqueda de opiniones y conocimientos de expertos, además de facilitar la recopilación de elementos para el análisis

del sistema. Se tuvieron en cuenta las sugerencias, criterios y necesidades que pudieron influir para la correcta elaboración y concepción del sistema.

Revisión de documentos: Se utilizó para entender y recopilar los requerimientos funcionales del sistema. Permitió, además, una minuciosa búsqueda de estudios realizados sobre este tema. De forma adicional, nutrió del conocimiento de las legislaciones existentes que rigen el proceso capacitador. Mediante la consulta del material de apoyo existente en la empresa se conoció la situación real de este proceso.

Encuesta: Se utilizó para evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto al sistema y, además, para elegir los expertos y obtener valoraciones conclusivas de estos sobre el sistema.

Resultados obtenidos:

Como resultado de la investigación se ha obtenido una herramienta informática de apoyo al proceso de gestión de la capacitación fundamentada en el intercambio continuo de información actualizada, de fácil acceso, cómoda manipulación y alta fiabilidad y seguridad, así como un procedimiento de trabajo para su uso más eficiente.

Significación práctica: Con este trabajo se dispone de una herramienta de absoluta propiedad, capaz de eliminar casi totalmente el trabajo manual que se hace actualmente para llevar a cabo el proceso capacitador, principalmente las operaciones que requieren mayor desgaste físico y mental, además garantiza que la información relacionada con el proceso de gestión de la capacitación transite por las vías correspondientes hasta el Grupo de Capacitación.

Alcance: Fundamentalmente la empresa donde se aplique la herramienta. Los aspectos para la capacitación en materia de seguridad y salud en el trabajo que se establecen en este procedimiento serán también de aplicación a los contratistas, estudiantes, profesores o cualquier otro personal que realice diferentes labores dentro de la empresa.

Con el objetivo de exponer los resultados de la investigación se ha dividido el presente documento en introducción, metodología, desarrollo, conclusiones y bibliografía.

Desarrollo

Capacitación

Es el conjunto de acciones de preparación y/o formación dirigidas a mejorar y mantener las competencias laborales del personal, para cumplir con calidad las funciones del puesto de trabajo y alcanzar los máximos resultados en la producción y/o los servicios[4].

Objetivos

Conforme la sociedad avanza económica y tecnológicamente, se vuelve más crítica la necesidad de un desempeño eficiente de las labores asignadas, no solamente para lograr mayor eficiencia en la organización, sino también para lograr mayor autosatisfacción de los trabajadores individualmente. Es evidente que lo que es beneficioso para la organización lo es también, a corto o largo plazo, para las personas que forman parte de ella y su alrededor. Una de las principales responsabilidades de la supervisión es adelantarse a los cambios previendo demandas futuras de capacitación y hacerlo según las aptitudes y el potencial de cada persona.

"Educar es depositar en cada hombre toda la obra humana que le ha antecedido: es hacer a cada hombre resumen del mundo viviente, hasta el día en que vive: es ponerlo al nivel de su tiempo, para que flote sobre él, y no dejarlo debajo de su tiempo, con lo que no podrá salir a flote; es preparar al hombre para la vida[5]".

La capacitación como inversión

La organización invierte recursos con cada trabajador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo[6]. Para proteger dicha inversión, la organización debería conocer el potencial de sus trabajadores, lo que permite conocer si cada persona ha llegado a su techo laboral o puede alcanzar posiciones más elevadas dentro de la misma.

Otra forma importante en que la organización protege su inversión en recursos humanos es por medio dela planeación de carrera, pues el mismo estimula las posibilidades de crecimiento personal de cada colaborador y permite contar con cuadros de reemplazo.

Diseño Instruccional

El diseño Instruccional se concibe como un proceso que organiza los elementos para el desarrollo de actividades en el proceso formativo, una serie de pasos a seguir para realizar análisis y tomar decisiones adecuadas con respecto a los resultados obtenidos[7]. Las investigaciones en este campo han dado como resultado varios modelos de diseño Instruccional, cada uno con sus peculiaridades, a continuación se relacionan algunos de los modelos que siguen estas características:

11. Modelo de Diseño Instruccional de Gagné y Briggs.
12. Modelo de Diseño Instruccional de Davis.
13. Modelo de Diseño Instruccional ADDIE.
14. Modelo de Diseño Instruccional Dick, Carey y Carey.

Sistema y bases teóricas utilizadas

Para llevar a cabo la investigación se siguió el modelo ADDIE, el cual se utiliza en la empresa, su nombre responde a las iniciales de los procesos que lo componen (Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Evaluación), este modelo es la metodología más utilizada en el diseño de programas de capacitación. El personal relacionado con el proceso utilizará herramientas de las 5 etapas del modelo a un caso propio de trabajo. Conocer y aplicar el modelo ADDIE de diseño Instruccional le permite al personal de capacitación diseñar programas que respondan a las necesidades de la empresa, que generen un impacto positivo. Este modelo no solo identifica las fallas del personal, sino también permite identificar, en el interior de sus organizaciones, las fortalezas y debilidades de los programas y la manera puntual de mejorarlos.

Ejemplos de sistemas o programas realizados con el modelo ADDIE:

15. Blackboard
16. Dotlearn
17. Moodle

Esta investigación se centra, fundamentalmente, en los procesos de Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Evaluación del Sistema para la Gestión y Control de la Capacitación en la Empresa Comandante Ernesto Che Guevara (ECG) siguiendo la metodología anteriormente mencionada (ADDIE).

La fase de Análisis es la base para el resto de las fases de diseño Instruccional. Durante esta fase se deben definir los problemas, identificar los orígenes y determinar las posibles soluciones. La fase puede incluir técnicas de investigación específicas, tales como: análisis de necesidades, análisis de trabajos y análisis de funciones y tareas. Los resultados de esta fase generalmente incluyen las metas educativas y una lista de tareas a realizar.

En este proceso se determinan las necesidades de capacitación (DNC), a qué tipo de necesidad se refiere y cual/cuales método(s) para determinar las necesidades de capacitación Definiciones, Acrónimos y ***se debe(n) realizar para próximas detecciones, se hace un estudio de las evaluaciones realizadas con anterioridad para conocer el estado de las relaciones trabajador-cargo-competencias para con sus tareas y detectar las diferencias positivas o negativas que existen entre ellas y el nivel requerido*** Definiciones, Acrónimos y***, dicho análisis determina si el trabajador requiere capacitación o si es candidato a ocupar otros cargos por sus resultados (planeación de carreras[8]).***

Para concluir, se realiza una selección a través de la técnica de lluvia de ideas, que consiste en reunir al equipo de Capacitación y listar las necesidades de mejoramiento del desempeño apreciadas por los participantes en el nivel estudiado. Para ello, se solicitará contemplar como criterios de relevancia de la necesidad, toda información complementaria respecto de definiciones estratégicas; informes de gestión; resultados de evaluación de desempeño; estudios relacionados, así como necesidades futuras (factores de cambio).

Una vez efectuado un listado exhaustivo, el grupo conduce un trabajo de agrupamiento de las menciones, a fin de reducir la lista. Sobre la lista reducida, se efectúan votaciones dentro del grupo, a objeto de determinar las necesidades más relevantes. Tras la votación, se identifican aquellas con mayor votación, que van a ser las más afectadas, se analiza la dificultad de las tareas y el objetivo final de la empresa para balancear la importancia de capacitar este elemento de competencia.

En este estudio se realiza una propuesta basándose en que, quien posee mayor conocimiento de la dificultad, importancia y frecuencia de las tareas que se desempeñan en el/los cargo(s) analizados, es el propio Jefe directo del trabajador, quien realiza la evaluación de desempeño, dejando aparte al grupo de capacitación, que tiene otras responsabilidades; es decir, el jefe directo se encargará de realizar una puntuación de 1 a 5 en los parámetros de dificultad, importancia y frecuencia[9], siendo estos de suma importancia porque ya no solo recaería el criterio de capacitar sobre la cantidad de veces que se encuentre afectado el elemento de competencia, sino en cuantas tareas aparece y la importancia de estas para el objetivo final de la empresa.

Estos resultados (salidas) serán las entradas para la fase de diseño, de ahí la importancia que amerita realizar evaluaciones de desempeño que respondan cuáles son las verdaderas necesidades, de lo contrario, será un engaño y no se obtendrán los resultados esperados.

La fase de **Diseño** implica la utilización de los resultados de la fase de Análisis para planear una estrategia para el desarrollo de la instrucción. Durante esta fase, se debe delinear cómo alcanzar las metas educativas determinadas durante la fase de Análisis y ampliar los fundamentos educativos.

Algunos de los elementos de la fase de Diseño pueden incluir escribir una descripción de la población meta, conducir el análisis de aprendizaje, escribir los objetivos y temas a evaluar, selección del sistema de entrega y ordenar la instrucción, se establece el presupuesto que posee la empresa para destinar a las capacitaciones habiendo realizado un análisis para determinar cuál o cuáles son las necesidades más importantes para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, además de diseñar la estrategia a seguir para eliminar las deficiencias encontradas en el anterior proceso, los resultados (salidas) de esta fase serán las entradas de la fase de Desarrollo.

La fase de **Desarrollo** se estructura sobre las bases de las fases de Análisis y Diseño. El propósito de esta fase es generar los planes de las lecciones y el material instructor de las mismas tanto para los trabajadores que reciben la capacitación como para los instructores.

Durante esta fase se analizan todos los medios que serán usados en la instrucción y en cualquier documento de apoyo. Esto puede incluir hardware (por ejemplo, equipo de

simulación) y software (por ejemplo, instrucción basada en la computadora), que responden a las necesidades anteriormente determinadas, así como para erradicar las deficiencias detectadas en el proceso capacitador.

La fase de **Implementación** se refiere a la entrega real de la instrucción, ya sea basado en el salón de clases, basado en laboratorios o basado en computadora. El propósito de esta fase es la entrega eficaz y eficiente de la instrucción. Esta fase debe promover la comprensión del material por parte de los estudiantes, apoyar el dominio de objetivos por parte de los estudiantes y asegurar la transferencia del conocimiento de los estudiantes del contexto educativo al trabajo. Esta fase mide la eficacia y eficiencia de la instrucción. La Evaluación debe estar presente durante todo proceso de diseño Instruccional – dentro de las fases, entre las fases, y después de la implementación. La Evaluación puede ser Formativa o Sumativa.

La fase de **Evaluación** formativa se realiza durante y entre las fases. El propósito de este tipo de evaluación es mejorar la instrucción antes de implementar la versión final. Evaluación sumativa usualmente ocurre después de que la versión final es implementada. Este tipo de evaluación determina la eficacia total de la instrucción. La información de la evaluación sumativa es a menudo usada para tomar decisiones acerca de la instrucción. Cambiar profesores o procedimientos o saber si los trabajadores a los que se están capacitando han alcanzado su techo laboral, resaltar que esta fase no solo es evaluativa del trabajador sino de la entidad misma para conocer donde radican las deficiencias y en dependencia de que enfoque se halla dado solucionar los problemas. A esta fase el autor le considera el mayor peso al igual que a la de análisis ya que es donde se realizan los procesos fundamentales, resaltar la dificultad que trae consigo medir aspectos cualitativos de la personalidad de los propios trabajadores para saber de qué manera la capacitación favorece al intelecto y a que partes de él tributa.

Sistema informático

Cuenta con tres módulos fundamentales, Entrada de Datos, Configuración y Salida de Datos. En el primero se sientan las bases y se realizan las inserciones que serán utilizadas a lo largo del proceso, cargos, trabajadores, funciones, tareas, áreas de trabajo con sus respectivos

departamentos o sub-áreas cuantos niveles se deseen, competencias, encuestas, indicadores, diseño de actividades etc. El segundo módulo (Configuración) es donde se realizan las configuraciones necesarias para llevar a cabo el proceso: cargo-competencias y sus niveles (requerido y mínimo), tareas por cargo, objetivos específicos-competencias, módulos de conocimientos, temas, temáticas y objetivos, evaluación de competencias de los trabajadores dependiendo de su cargo (activo o reserva) etc. Y el módulo de Salida de Datos está relacionado con los fundamentales reportes que se generan en este proceso y son de interés del departamento o área o de la empresa misma, cronograma de actividades, listado de competencias por cargo, determinación de necesidades de capacitación, registro de participantes y/o graduados, asistencia y evaluación, evaluación de la efectividad de la capacitación (en desarrollo) etc, lo más importante es que la metodología y diseño puede ser adoptado por cualquier empresa que utilice este enfoque y posteriormente se puede realizar inteligencia de negocio a los datos, además de estar diseñado para un enfoque por competencias y darle la mayor importancia al cargo, está en desarrollo para completar un enfoque funcional ya que no es suficiente con uno de los dos.

CONCLUSIONES

Con el desarrollo del sistema, dedicado a favorecer la gestión y control de la capacitación en la Empresa Comandante Ernesto Che Guevara (cliente original del sistema), se ha dado cumplimiento al objetivo de esta investigación, pues como resultado se obtuvo un producto informático de alta calidad que proporciona mayor integridad y confiabilidad a los datos. A continuación se relacionan las principales conclusiones a las que se arribaron:

1. El sistema propuesto facilita la labor del personal del departamento de capacitación de las empresas pues se agiliza la confección de los diferentes informes que aquí se elaboran.
2. La metodología utilizada para el desarrollo de la aplicación resultó eficiente y queda disponible para su utilización en sistemas similares.

RECOMENDACIONES

18. Realizar el estudio de Dificultad, Importancia y Frecuencia de las funciones y tareas en cada Cargo.
19. Utilizar la construcción de perfiles de competencias para la planeación de carreras.
20. Eliminar el trabajo manual en la asignación del Nivel Requerido y Nivel Mínimo de los Elementos de Competencias.
21. Dar un enfoque funcional, no solo de cargos pues ninguno de los dos es tan abarcador solo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Meloni-Navarro, A. (1998) Gestión de la Capacitación en las Organizaciones.
2. Colectivo-de-Autores (2007) Modelo para la Evaluación de la Efectividad de la capacitación.
3. Colectivo-de-Autores (30/11/1998) Gestión de la capacitación en las organizaciones.
4. Gaceta Oficial. 06/03/2006: Cuba.
5. Martí-Pérez, J., 1996.
6. Edgardo-Frigo, ¿Qué es la Capacitación? 05/02/2011: p. http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm.
7. Modelos CESA/Centro de Estudios Superiores de Administración - Taller de diseño instruccional.htm. Consultado el 10/02/2012.
8. García-Martínez, J.L. (2000) Gestión de los recursos humanos
9. PRODEM. Evaluación de desempeño y de la rentabilidad de la capacitación 24/01/2006.
10. Información Empresarial http://www.utem.cl/web/manual.htm.
24. Colectivo-de-Autores (11/2009) Las evaluaciones del desempeño. Errores más frecuentes.

EL NUEVO ENFOQUE DE LA TUTORÍA ACADÉMICA; MEDIO ÚTIL PARA LA COMPETITIVIDAD Y LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

AUTORES:
MASS. ROSA MARÍA BERNAL OSORIO
cdrabernalitaosorio@yahoo.com.mx
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO; Facultad de Contaduría y Administración
M. EN ED. VIRGINIA SALAZAR DÍAZ
visadi31@hotmail.com
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO; Facultad de Contaduría y Administración
DR. EN ED. MIGUEL OCTAVIO CABALLERO SATÍN
miguel.ocs@gmail.com
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO; Facultad de Contaduría y Administración

(RESUMEN)
El nuevo enfoque de la tutoría académica (en el nivel superior), en los Organismos Académicos de la Universidad Autónoma del Estado de México, está logrando sin proponérselo diversas ventajas compartidas, para las áreas o instancias vinculadas con este importante y trascendente proceso; pues por citar, y los departamentos de Protección Civil y Medio Ambiente; Difusión Cultural; Vinculación; etc; Se legitiman aún más, con esa asociación y cumplimiento de actividades, que, de manera asociada cumplen con la matrícula de Tutorados.

No obstante, son éstos los más beneficiados de dicho proceso, al alcanzar una preparación más completa, y la habilitación en diversas áreas del conocimiento, a fin de tomarlos con más elementos; evitar su deserción escolar; lograr una mayor eficiencia terminal; y, capacitarlos para un mercado laboral voraz, cada vez más rigorista, y altamente competitivo.

Este nuevo enfoque de la Tutoría, bien puede ser el medio útil, para ser competitivos a nuestros estudiantes (futuros profesionistas), ya que tiene como base una exhaustiva programación de actividades académicas y culturales, que no se constriñe incluso eventos internos o locales, si no que se abre a las actividades en general de nuestra institución, vinculándose con otros espacios académicos, para lograr mayor impacto en los estudiantes.

La labor por lograr esto no resulta fácil; pero desafiante y útil no únicamente se percibe por los aspectos académicos, si no que bien puede ser un camino efectivo, para buscar esa competitividad extinguida hoy, a los egresados universitarios. Competitividad, que puede iniciarse, por una valiosa herramienta estratégica utilizada hoy: la Gestión del Conocimiento. Esto no sólo para cumplir con esa competitividad, si no para cumplir con la esencia del estudiante: Formación de conciencias más que formación de estudiantes que citara Julio Hernández López.

Palabras clave: Tutoría Académica; Ventajas; Tutor; Tutorado

(SUMMARY)

"THE NEW FOCUS OF THE ACADEMIC TUTORSHIP; USEFUL MEANS FOR THE COMPETITIVENESS AND THE MANAGEMENT OF KNOWLEDGE"

The new focus of the academic (in the undergraduate level) tutorship, in the Academic Organisms of the Autonomous University of the State of Mexico, it is achieving without intending it shared diverse advantages, for the areas or instances linked with this important and transcendent process; because to mention, and those departments of Civil Protection and Environment; Cultural Diffusion; Linking; Etc. They are legitimated even more, with that association and execution of activities that, in an associate way they fulfill the registration of Pupils.

Nevertheless, they are these those more beneficiaries of this process, when reaching one more complete preparation, and the qualification of diverse areas of the knowledge, to end of taking them with more elements; to avoid their school desertion; to achieve a bigger one

terminal efficiency; and, to enable them for a labor voracious market, more and more rigorist, and highly competitive.

This focus of the Tutorship, well it can be the useful means, to be competitive to our students (future professionals), since they have like base one exhaustive programming of academic and cultural activities that don't constrains to internal or local events, but rather it opens up to the activities in general of our institution, being linked with other academic spaces, in order to achieve bigger impact in the students

The work to achieve this is not easy; but defiant and useful not only it perceives for the academic aspects, if not that well it can be a road effective, to look for that competitiveness extinguished today, to the graduate students. Competitiveness, it can begin, for a valuable tool used strategic today: the Management of the Knowledge. This doesn't only stop to complete with that competitiveness, if it doesn't stop to fulfill the student's essence: formation of consciences more than students' development that Julio Hernández López once mentioned.

Key Words: Academic Tutorship; Advantages; Tutor; Pupil

El tutor no solo nos ayuda a resolver problemas, también nos impulse a mejorar
(Muhammad Ali).

I. INTRODUCCIÓN

En los organismos académicos de la Universidad Autónoma del Estado de Mexico, el Nuevo enfoque de la Tutoría Académica, está logrando sin proponérselo, múltiples y diversas ventajas compartidas, para todas las áreas o instancias que tienen vínculadas con este importante y trascendente proceso, renombrando hoy, como Sistema de Información de Tutoría Académica y Asesoría.

Por citar ejemplos importantes, tenemos al Programa de Protección Civil y Medio Ambiente, Del OA al que pertenecemos los autores del presente trabajo. En esta área, se hace gala de la creatividad, al organizar y darle todo un seguimiento, a un grupo de Brigadistas Voluntarios, con quienes se llevan a cabo innumerables tareas en pro del ecosistema y de la comunidad

Este programa, junto con los que se desarrollan en las áreas de Difusión Cultural y Vinculación, se legitiman aún más, con esa asociación y cumplimiento de acciones, que, de manera asociada cumple con la matrícula de tutorados, resalatando considerablemente

Actividad Académica llamada Tutoría, y vinculándola de manera casi imperceptible con dos aspectos de vital importancia hoy: La Competitividad y la Gestión del Conocimiento.

Aun cuando las ventajas (se ha dicho en otros trabajos presentados en este recinto) del Nuevo enfoque de la Tutoría Académica, son múltiples y principalmente para el Tutor y los Tutorados son éstos, los que más beneficios logran en este importante proceso.

Entre otras cuestiones, por alcanzar una preparación más completa, y la habilitación en diversas áreas del conocimiento… ¿con qué fin último?: formarlos con más elementos; evitar su deserción escolar; lograr una mayor eficiencia terminal; y, capasitarlos para un, Mercado laboral voraz; cada vez más rigorista; y, altamente competitivo.

"La enseñanza que deja huella no es la que se hace de cabeza, a cabeza sino de corazón a corazón".

Hendricks, Howard G.

Este nuevo enfoque de la Tutoría, bien puede ser el medio útil, para hacer competitivos a nuestros estudiantes (futuros profesionistas), ya que tiene como base, una exhaustiva programación de actividades culturales, que no se constriñen a eventos internos o locales, sino que se abre a las actividades en general de nuestra institución, vinculándolos incluso, con otros espacios académicos, para lograr mayor impacto en los estudiantes.

En este contexto, debemos también reconocer que la competitividad no únicamente se reduce, a la capacidad de enfrentar a la competencia; más bien es, una variable multifactorial, que tiene que ver con la formación de habilidades administrativas; de trabajo; de producción; así como de desarrollo tecnológico de las organizaciones (Corona, 2008, 101). Podemos también relacionar aquí, una trilogía propuesta por Gartner Group, consistente de manera principal en la creación, compartición y aplicación del conocimiento… en la que se relacionan varios ámbitos, con el fin de crear valor, a través de actividades e interprocesos específicos. (Ver Figura 1).

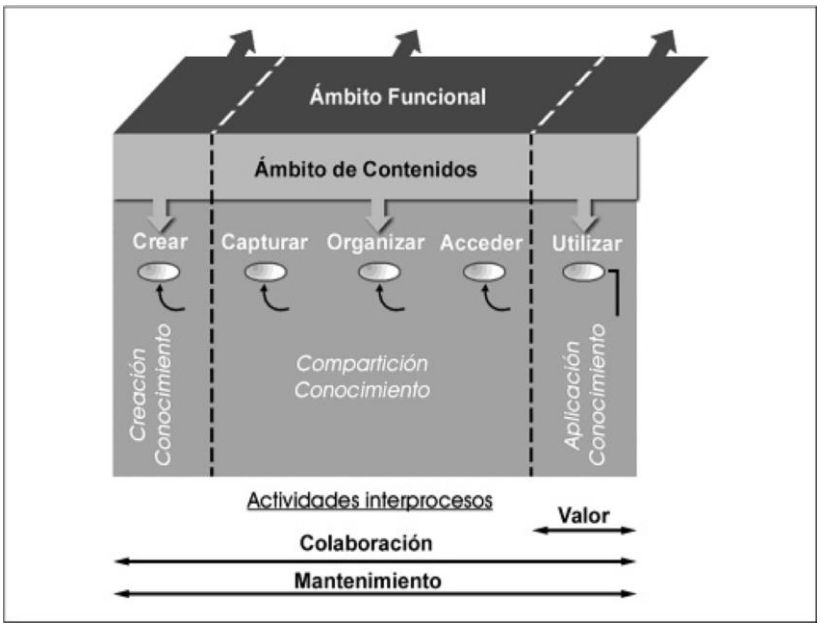


Figura 1. Procesos de Gestión del Conocimiento, según Gartner Group

Por otro lado, Drucker afirmó que el conocimiento, es el ingrediente principal para la competitividad (Drucker, 1998, 306); mas sin éste no es usado o aplicado para competir tanto al interior (nuestras propias incapacidades), como al exterior (nuestros competidores), definitivamente no se podrá emprender esa Gestión del Conocimiento.

Gartner Group, nos propone una mezcla multifactorial de "Fuentes de conocimiento", que, más valdría considerar para el mencionado emprendimiento; no debemos reducir nuestras acciones con una sola óptica interna o externa; más bien es preciso tomar en cuenta, todos los elementos del ámbito interno como externo de la organización. (Ver Figura 2).

Finalmente, para lograr la competitividad de las empresas no únicamente es suficiente con identificar el conocimiento a través de diversas fuentes; más bien -como se ha comentado-, es necesario saberlo aplicar tanto eficaz como eficientemente; es decir "efectivamente"… y lógico, -como también se ha dicho-, dando preponderancia al factor o elemento más importante de la empresa; es decir el factor humano. Él sueña; él planea; él organiza; él busca; el promueve; él se sirve; él gestiona el conocimiento…

Las organizaciones "necesitan" saber por su bien, cómo "gestionar el conocimiento".

Y como se ha señalado en esta ponencia; podemos adoptar o jugar diferentes papeles. Si nos ubicamos desde el papel de engranaje o eslabón, conocido éste como trabajador o miembro de la empresa, tendríamos que coadyuvar para la supervivencia y aún crecimiento de ella, por inercia; por compromiso; quizá por obligación, asumiendo nuestro papel en acciones específicas de la gestión del conocimiento; pero si nos hallamos como jefes, directores o líderes; aún debiera ser mayor nuestro compromiso, no sólo en asumir un papel o desempeño que nos corresponda, en este complejo mundo de la gestión del conocimiento, sino más bien lograr su aprovechamiento: promoviendo su aculturización en su gente.

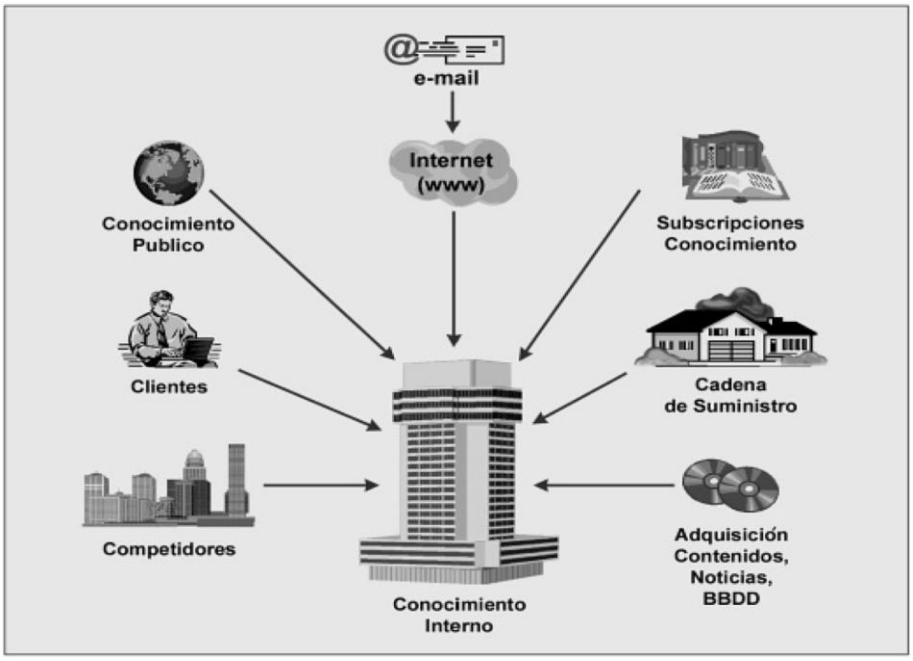


Figura 2. Fuentes del Conocimiento, basado en Gartner Group

En tal sentido, si quisiéramos aún visionar más el complejo llamado gestión del conocimiento, podríamos abordarlo desde el enfoque de la competitividad internacional, que nos propone Buckley, quien en su momento hace un híbrido entre los elementos: Desempeño y Potencial Competitivos (Resultados y recursos –respectivamente- de la, fusionados a través precisamente de los procesos de esta naturaleza; logrando que la Competitividad, no sea un proceso estático; sino más bien un proceso en constante y permanente movimiento, ya que el desempeño competitivo de la empresa, se encuentra justamente en torno a su potencial y a sus procesos para competir. (Ver Figura 3).

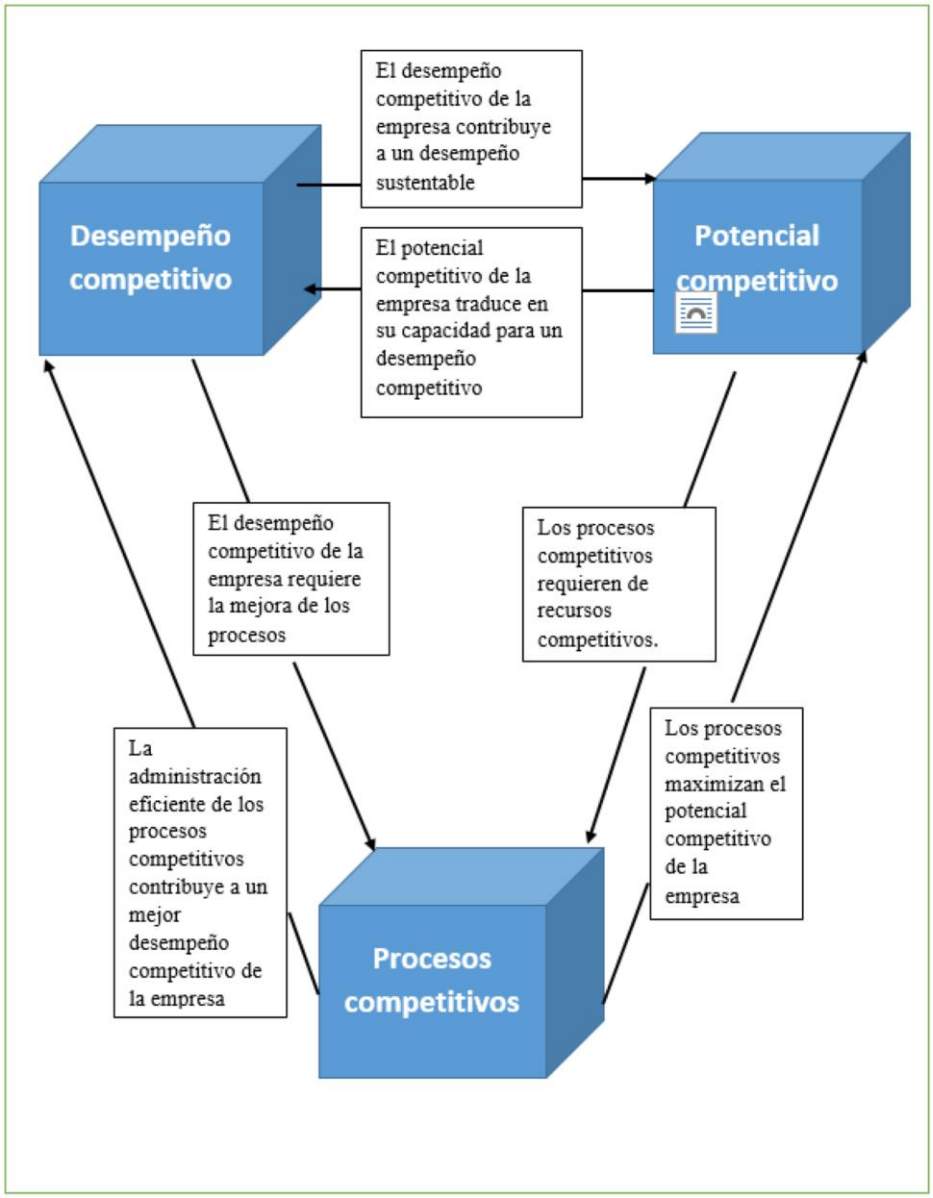


Figura 3. Interrelaciones entre los componentes del modelo de competitividad internacional de empresas, según Buckley et al. (1988).

Para emprender la Gestión del conocimiento, bien puede combinarse un importante binomio: La Competitividad (de la que yá se versado); y la creatividad; entendida ésta, no sólo como la innovación de procesos, productos y/o servicios, sino como un enfoque original y actual, de conducir los recursos y al mismo factor humano, a la consecución de los objetivos empresariales.

CONCLUSIONES

1ª. El enfoque actual de la tutoría académica, dentro de la Universidad Autónoma del Estado de México, está logrando sin proponérselo múltiples y diversas ventajas compartidas para las áreas y actores con los que se relaciona, legitimando así aún más su valor.

2ª. Los fines últimos del nuevo enfoque de la tutoría, no se constriñen a evitar la deserción escolar y a lograr una mayor eficiencia terminal de los estudiantes, si no a capacitarlos para un mercado laboral voraz, rigorista y altamente competitivo.

3ª. Hoy, las acciones puntuales de la tutoría constituyen un medio útil para lograr la competitividad en los estudiantes actuales y en los futuros profesionistas.

4ª. La competitividad para los futuros egresados universitarios puede iniciarse por una valiosa herramienta estratégica actual: la Gestión del Conocimiento.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRÁFICAS:

Valhondo, Domingo. (2010). Gestión del conocimiento: Del mito a la realidad. Recuperado de http://wwwGESTION+DEL+CONOCIMIENTO&hl=es&sa=X&ved=0CCYQ6AEwAGoVChMIwOOmtsO9yAIVBaqACh3tEwEi#v=onepage&q&f=false

Carballo, Roberto. (2006). Innovación y Gestión del Conocimiento. Recuperado de https://books.google.es/books?id=A384CJZ1dhQC&printsec=frontcover&dq=GESTION+DEL+CONOCIMIENTO&hl=es&sa=X&ved=0CCwQ6AEwAWoVChMIwOOmtsO9yAIVBaqACh3tEwEi#v=onepage&q=GESTION%20DEL%20CONOCIMIENTO&f=false

Drucker, P. (1998). La sociedad postcapitalista. Bogotá: Norma

HEMEROGRÁFICAS

- Patlán Pérez, J. Navarrete Zorrila, D.M. García Velázquez, R. (2013). Competitive Profile and Human Capital of Innovation-Based Companies. www.revistanegotium.org.ve (24), 109-140
- García Pérez. (2010). El papel de la tutoría en la formación integral del universitario. Tiempo de Educar. Vol. 11, núm. 21, Universidad Autónoma del Estado de México. Págs. 31-56.
- Torres Lebrato. (2015). La gestión de la información y la gestión del conocimiento. Archivo Médico de Camagüey. Vol. 19, núm. 2, Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Camagüey Camagüey, Cuba. Págs. 96-98.
- Badillo Guzmán Jessica. (2007). La tutoría como estrategia viable de mejoramiento de la calidad de la educación superior. Revista de Investigación Educativa 5. Instituto de Investigaciones en Educación, Universidad Veracruzana. Págs. 14-17

Octava Sección: Factor Humano

IMPORTANCIA DEL FACTOR HUMANO EN LA COMUNICACIÓN COMO COMPETENCIA EN LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN DE LA UAEMÉX.

Autor. Elena Abaid Abraham F.C.A.

elena_abaid@hotmail.com Tel. 2-721216

Coautor. Antonia Cordera Cárdenas F.C.A. a_cordera

13@hotmail.com Tel. 2-721216

Coautor. Anet Georgina Pasco Cordera F.C.A.

zedka00@hotmail.com Tel. 2-721216

RESUMEN

Esta nueva sociedad se caracteriza por una necesaria competitividad, teniendo en cuenta el factor humano dentro de la institución, siendo este el capital intelectual y productivo, la efectividad en la comunicación, es diferente en cada estudiante, esta se deriva de actitudes y hábitos en cada persona, existiendo diferencias a nivel de género.

El presente trabajo expone los resultados derivados de la aplicación de un instrumento a 173 estudiantes de la facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México. Este instrumento estudia aspectos como; motivación hacia el estudio, gusto por la lectura y la redacción, nivel de participación y comunicación en clase entre otros.

La presente ponencia incluye: descripción del problema, objetivo, metodología utilizada, resultados obtenidos, conclusiones y recomendaciones que consideramos procedentes y finalmente la bibliografía consultada.

Se pretende que este trabajo ayude a los lectores y particularmente a los profesores a tener una mejor visión de las necesidades, problemática y diferencias que los estudiantes enfrentan y actuar en consecuencia para que los niveles de educación superior crezcan día a día.

Cabe señalar que el estudio realizado arroja resultados valiosos que pueden apoyar futuras investigaciones que aborden con mayor profundidad los temas planteados.

Palabras Clave: Comunicación, Motivación Actitudes

Abstract

This new society is characterized by a necessary competitiveness, taking into account the human factor within the institution, this being the capital intellectual and productive, effectiveness in communication, is different in each student, this is derived from attitudes and habits in each person, there are differences at the level of genus.

The present work exposes the results derived from the application of an instrument to 173 students of the faculty of Accountant's office and Administration of the Independent University of the State of Mexico. This instrument studies aspects like; motivation towards the study, taste by the reading and the writing, level of participation and communication in class among others.

The present communication includes: description of the problem, objective, used methodology, obtained results, conclusions and recommendations that we considered originating and finally the consulted bibliography. It is tried that this work helps the readers and particularly to the professors to have one better vision of the necessities, problematic and differences that the students face and to act consequently so that the levels of superior

education grow day to day. It is possible to indicate that the made study throws valuable results that they can support future investigations that approach with greater depth the raised subjects.

Key words: Communication, Motivation Attitudes

INTRODUCCIÓN

A partir de la problemática educativa se ha manifestado una seria preocupación en muchos países por vincular la educación con el desempeño, pues la experiencia ha mostrado que no siempre el contar con cierto grado de escolaridad garantiza que el egresado posea las habilidades "prácticas " que requiere en el ámbito laboral y en la vida diaria.

Esta preocupación aparejó una amplia discusión y análisis acerca de la necesidad de lograr que los propósitos y resultados de la educación se queden en un nivel enunciativo y de planeación, sino que efectivamente permitan que los individuos encuentren en ella una formación que fortalezca su desarrollo integral y, sobre todo, que se traduzca en una posibilidad real de alcanzar el nivel de vida deseado en la sociedad actual. (Malpica, 1996)

En base a lo anterior muchas universidades además de contar con planes y programas de estudio que incluyan los saberes teóricos y metodológicos más actualizados en sus unidades de aprendizaje se han dado a la tarea de basar sus planes de estudio en un enfoque de competencias, la Universidad Autónoma del Estado de México, no escapa a esta situación y particularmente en las áreas administrativa y contable ha puesto especial atención en dotar a los profesionistas en formación de las competencias que requerirán en su vida tanto laboral como personal.

Considerando que la comunicación es una competencia básica para los profesionales de la administración y la contaduría, decidimos analizar y evaluar el nivel de dominio que en dicha competencia presentan los alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración.

MARCO TEÓRICO

Ante retos y prospectivas que implican reflexión y plantean la necesidad de cambio, se visualiza como prioritaria la formación de individuos que cuenten con competencias cognitivas que les permitan enfrentar, no sólo las situaciones de cambio y transformación del conocimiento, sino también contar con capacidades sociales que garanticen competencias al enfrentarse a un mundo globalizado. Retos que sólo podrán asumirse con acciones que permitan adecuar el ámbito educativo a las nuevas formas de producción del conocimiento, de su presentación y de sus usos sociales.

De ahí que la Facultad de Contaduría y Administración, como un organismo académico de la UAEM consciente de su responsabilidad social, se ha dado a la tarea de establecer estrategias que le permitan hacer frente a estas exigencias del ambiente cambiante en que se encuentra inmerso, siendo una de ellas la innovación curricular con el fin de actualizar los contenidos programáticos de sus planes de estudio, incluyendo en ellos estructuras horizontales y programas de carreras flexibles que estimulen la interpretación y el ejercicio crítico entre alumnos y profesores, sometiendo a deliberación el conocimiento en un proceso continuo de transformación, análisis y diseño de estructuras que con base en la metodología de innovación curricular promovida por la propia universidad, involucrando el análisis de las dimensiones de pertinencia social y profesional de los programas educativos que se ofertan y así formar profesionales competentes, críticos, con visión humanística, científica y socialmente comprometida en la solución y propuestas de mejora a las demandas específicas de su campo de actuación, en sus aspectos profesionales y de generación de conocimientos.

Las nuevas estructuras económicas del país exigen mejorar el nivel de los servicios educativos pero, sobre todo, y de manera apremiante, adecuar el fondo y forma de la educación en sus diferentes niveles, especialmente en el superior, con el propósito de cumplir cabalmente con la misión que debiera guiar la conducta de todo profesionista: prestar sus servicios en y para beneficio de la sociedad.

Dentro del entorno institucional, demográfico y estatal, relativo a que el desarrollo curricular abarca desde la consistencia de los planes y programas de estudio -en relación

con las condiciones académicas internas- hasta su pertinencia frente a las necesidades sociales presentes y futuras, a las que la Universidad pretende dar respuesta con la formación de profesionales, se plantea la necesidad manifiesta y sistemática de actualizar los planes y programas de estudio vigentes, mediante un proceso de evaluación integral, que se encamine a dotar en forma permanente a los estudiantes de los conocimientos y competencias que requerirán en su vida profesional.

Aspectos conceptuales

Hellriegel (2002) sostiene que la competencia es un conjunto de conocimientos, destrezas, comportamientos y actitudes que necesita una persona para ser eficiente en una amplia gama.

La comunicación es la transferencia de información y entendimiento entre una persona y otra mediante símbolos que comunican significados, esto es un proceso que consiste en enviar, recibir y compartir ideas, actitudes valores, opiniones y hechos.

La competencia de comunicación es la capacidad de trasmitir e intercambiar eficazmente información para entenderse con los demás. La competencia de comunicación va mas allá del uso de cierto medio, esto quiere decir que la buena comunicación puede consistir en: una comunicación frente a frente, redactar un documento formal, participar en una reunión, dar un discurso en un auditorio con personas de diferentes culturas o servirse de medios electrónicos para coordinar un equipo de trabajo cuyos integrantes trabajan en diferentes regiones del país o del mundo.

La comunicación no es algo que se haga "para otras personas, sino con ellas" puede ser formal o informal, y con frecuencia es un proceso dinámico que comprende recibir mensajes de los demás y trasmitirlos. Además de hablar y escribir, supone escuchar, observar el lenguaje corporal y advertir de las claves sutiles a las que recurre a veces la gente para modificar el sentido de las palabras.

Dentro de esta competencia podemos referir sus dimensiones que son importantes para la efectividad de la comunicación.

Comunicación formal, es dar la información a las personas sobre los hechos y actividades destacados que los mantiene al corriente, el saber escribir claro, conciso y eficaz mediante una gran variedad de recursos informáticos, que permitirán una buena retroalimentación en cualquier organización.

Comunicación informal, promueve una comunicación en dos sentidos: solicita retroalimentación, escucha y propicia una interacción de preguntas y respuestas, crea relaciones interpersonales sólidas, y tiene la capacidad de saber lo que siente la otra persona.

Negociación, finca buenas relaciones e influye en los superiores, actúa en forma decisiva y justa al manejar la problemática de la institución, negocia con eficacia funciones y recursos en defensa del equipo.

El comunicador eficaz, es una persona que tiene credibilidad y que sabe escuchar, tiene la habilidad, para canalizar el nerviosismo, relajarse, comprometerse con sus ideas, y cultivar una actitud receptiva.

McEntee (1996) señala que l comunicador eficaz debe tener conocimientos técnicos que le permitan, manejar la comunicación no verbal (la acción corporal y los gestos faciales), analizar al público y saber enfocarlo, selección de temas, preparar el mensaje, buscar información practicar el discurso y contestar las preguntas.

Uno de los objetivos en la comunicación es poder trasmitir un mensaje y que llegue a la persona adecuada en forma clara y entendible, aunque existen actitudes hostiles que a veces no permiten escucharlo con claridad. Lo importante es desarrollar el hábito de escuchar para identificar ideas y no detalles, distinguir entre las ideas principales y la evidencia que usa para apoyarlas.

Fernández (1993) afirma que los estudiantes que recién inician el estudio de esta competencia la encuentran con frecuencia difícil e impráctica, la razón es que se les dificulta la lectura y la comprensión de la misma, pero con el desarrollo de la competencia de comunicación podrán tener una herramienta poderosa siempre y cuando sea una constante, para obtener el éxito, y ser eficaces al hablar con un vocabulario amplio, y escuchar correctamente lo que el mensaje tiene.

Cuando el estudiante adquiere la habilidad para comunicarse con otras personas con sensibilidad y efectividad, ha dado un paso enorme hacia el desarrollo de una alta capacidad para poder actuar en una gran variedad de situaciones, con esto puede tener una poderosa herramienta de aprendizaje para comprender el comportamiento verbal y no verbal, para dar, para compartir y para comunicar sus necesidades en una forma apropiada.

Comunicación en las organizaciones

Al constituir las organizaciones el principal ámbito de desarrollo laboral para los profesionales de la administración, la contaduría, la informática y la mercadotecnia; es importante tomar en cuenta que la comunicación será un instrumento que los encamine hacia el éxito.

Koontz (1998) resalta que en las empresas de hoy la comunicación debe fluir más velozmente que antes. Incluso una breve interrupción en una línea de producción de movimiento acelerado puede resultar muy costosa, por lo tanto es esencial que los problemas sean comunicados rápidamente para que sea posible aplicar acciones preventivas y correctivas. Otro elemento importante es la cantidad de información, la que ha aumentado enormemente en el transcurso del tiempo, provocando las más de las veces sobrecarga de información. Los administradores requieren la habilidad para transmitir información pertinente que contribuya a una buena toma de decisiones y desarrollar adecuados niveles de comunicación en la organización (ascendente, descendente, horizontal y cruzado).

Robbins (2004) sostiene que la comunicación cumple cuatro funciones principales en un grupo u organización:

- *Control.- La comunicación sirve para controlar de varias maneras la conducta de los miembros.*
- *Motivación.- La comunicación fomenta la motivación al aclarar a los empleados lo que hay que hacer, qué tan bien lo están haciendo y qué puede hacerse para mejorar su desempeño.*
- *Expresión emocional.- La comunicación proporciona un escape para la expresión emocional de sentimientos y de satisfacción de necesidades sociales.*

- *Información.- La comunicación facilita la información que los individuos y los grupos necesitan para tomar decisiones al transmitir datos para identificar y evaluar opciones alternativas.*

Metodología

Descripción del problema:

El problema de investigación queda plasmado en las siguientes preguntas:

¿La formación académica que reciben los alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México contribuye a desarrollar y fortalecer la competencia de comunicación?

¿Existen diferencias de acuerdo a la orientación de la licenciatura, del género o del semestre cursado en cuanto a la efectividad en la competencia de comunicación?

Tipo de investigación:

El trabajo que aquí se presenta es de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional. Exploratorio debido a que el tema ha sido poco estudiado; descriptivo ya que posterior a su análisis se explicarán las situaciones que se detecten y correlacional, ya que se analizará la relación que exista entre las diferentes variables que se consideren en el estudio.

Objetivo general:

Establecer un diagnóstico sobre el impacto que tiene la formación profesional en los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México en el desarrollo y fortalecimiento de la comunicación oral, transmisión adecuada del mensaje, vocabulario para un manejo adecuado de información así como

determinar la relación que guarda en base a licenciatura que estudian, género y semestre cursado y proponer acciones tendientes a incrementar la efectividad y generar estrategias que puedan ser aplicadas a nivel personal y organizacional y como consecuencia se traduzcan en un mejoramiento del nivel de seguridad, satisfacción personal y laboral.

Objetivos específicos:

Referente al trabajo se busca evaluar:

- Comunicación oral;
- Transmisión adecuada del mensaje;
- Vocabulario;
- Escucha receptiva;
- Nivel de expresión escrita;
- Sensibilidad empática;
- Manejo adecuado de información;
- Defensa de puntos de vista propios.

Hipótesis:

H_1: Las licenciaturas cursadas: Administración, Contaduría e Informática Administrativa, en, inciden en el nivel de efectividad de comunicación de los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Se espera que los alumnos de las Licenciaturas cursados en administración, contaduría e informática administrativa, influyan o no en la efectividad de la comunicación entre estudiantes de la facultad de contaduría y administración.

H2: Las licenciaturas cursadas: Administración, Contaduría e Informática Administrativa, en conjunto con el semestre cursado, no inciden en el nivel de efectividad de comunicación de los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Se espera que los alumnos de los distintos semestres cursados en las licenciaturas en administración, contaduría e informática administrativa, influyan / o no influyan en la efectividad de la comunicación entre estudiantes de la facultad de contaduría y administración

H3: Las licenciaturas cursadas: Administración, Contaduría e Informática Administrativa, en conjunto con el género, no inciden en el nivel de efectividad de comunicación de los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Se espera que el género en los alumnos, no influya en la efectividad de comunicación entre los estudiantes, ya que, en la actualidad, estamos inmersos desde 1950 en una lucha por la equidad de género, donde la mujer cada día es más capaz de realizar las mismas labores que realiza el hombre

Selección de la muestra:

- **Unidad de Análisis:** El universo estuvo constituido por los 1286 alumnos inscritos en los semestres seleccionados para la investigación, distribuidos de la siguiente manera

Profesión / Semestre	**L.A.**	**L.C.**	**L.I.A.**
Tercero	170	156	85

Quinto	158	159	111
Noveno	153	209	85

- **Tamaño de la muestra:**

La presente investigación se desarrolló en los meses de febrero a abril de 2016 con la participación de 173 estudiantes de las licenciaturas de Administración, Contaduría, e Informática Administrativa, los grupos fueron elegidos al azar y se integró de la siguiente manera:

Semestre	Género	Licenciatura		
		Administración	Contaduría	Informática Admva.
		Número encuestados	Número encuestados	Número encuestados
Tercero	Masculino	13	7	0
	Femenino	31	22	1
Quinto	Masculino	16	4	9
	Femenino	29	4	2
Noveno	Masculino	6	0	10
	Femenino	6	5	8
Total:		101	42	30

La aplicación se llevó a cabo con apoyo de profesores de asignatura que accedieron a aplicar el instrumento a la hora de sus clases.

- **Tipo de muestra:** no probabilística.

Para verificar que la muestra fuera confiable se aplicó la siguiente fórmula (Munch, 2002)

N = 1286

n =?

p= 0.50

q= 0.50

e= 0.10

Z= 1.65

$$n = \frac{Z^2pqN}{Ne^2+Z^2pq}$$

$$n = \frac{(1.65)^2(0.50)\ (0.50)\ (1286)}{(1286)(0.10)^2+ (1.65)^2(0.50)\ (0.50)}$$

$$n = \frac{(2.7225)(0.50)(0.50)(1286)}{12.86+ (2.7225)\ (0.50)\ (0.50)}$$

$$n = \frac{875.28}{12.86+0.6806}$$

$$n = \frac{875.28}{13.5406}$$

$$n = 64.64$$

En donde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza

N= Universo

p= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

Los valores considerados son:

Z= 1.65 (tabla de distribución normal para el 90% de confiabilidad)

N= 1286 alumnos

e= error en estimación p= 0.50

q= 0.50

e= 10%

Nota: Al ser la muestra mayor al mínimo requerido se garantiza el nivel de confianza.

Instrumento:

Al no encontrar un instrumento adecuado para los fines del presente trabajo se diseño el instrumento que se presenta a continuación y que se denomina: Instrumento para medir el Porcentaje de Efectividad en la Comunicación.

Porcentaje de Efectividad en la Comunicación

Califica cada uno de los enunciados de acuerdo a la siguiente escala

1.-Nunca 2.-Raramente 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.- Siempre

Núm.	Pregunta	1	2	3	4	5
1	Al hablar me expreso en forma oportuna y correcta					
2	El tono y volumen de voz son adecuados para el mensaje que transmito					
3	Encuentro las palabras adecuadas y suficientes al hablar					
4	Logro captar el interés de quienes me escuchan					
5	Transmito adecuadamente la información requerida					
6	Coordino satisfactoriamente mi lenguaje oral con el corporal					
7	Escucho con atención					
8	Al conversar , escucho sin interrumpir a mi interlocutor					

9	Escribo claro, conciso y en forma eficaz					
10	Me siento capaz para realizar presentaciones en público					
11	Al comunicarme intento entender los sentimientos y puntos de vista de los demás					
12	Participo en discusiones y aporto fundamentos					
13	Establezco relaciones sólidas con la gente					
14	Negocio con eficacia cuando lo requiero					
15	Sé manejar con discreción la información que se me confía					
16	Controlo el uso de palabras altisonantes de acuerdo al medio					
17	Defiendo mis ideas aunque difieran del resto					
18	Sé reconocer mis errores ante los demás					
19	Acepto las críticas fundamentadas					
20	Define su objetivo antes de transmitir el mensaje					

Autoras: L.A.E. Elena Abaid Abraham y M.A.ES. Antonia Cordera Cárdenas, Profesores de Tiempo Completo Facultad de Contaduría y Administración. Universidad Autónoma del Estado de México

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

Semestre	Género	Licenciatura					
		Administración		Contaduría		Informática Admva	
		Número encuestados	% efectividad	Número encuestados	% efectividad	Número encuestados	% efectividad

Tercero	Masculino	13	76.77	7	79.28	0	0
	Femenino	31	78.94	22	76.04	1	68.0
Quinto	Masculino	16	81.53	4	76.50	9	77.91
	Femenino	29	84.43	4	77.50	2	68.00
Noveno	Masculino	6	80.33	0	0.0	10	80.4
	Femenino	6	84.33	5	81.40	8	81.75
Total:		101		42		30	

Análisis de resultados:

De las cifras presentadas en el cuadro anterior se refleja que en los primeros semestres el porcentaje de efectividad alcanzado por el alumno es baja y conforme avanza éste va aumentando situación que se aprecia con más fuerza en la licenciatura en administración.

Vale la pena resaltar que en términos generales la licenciatura que mayor porcentaje de efectividad reporta es la de administración, seguida por la de contaduría quedando en tercer término la de informática administrativa.

El contraste entre resultados obtenidos es muy marcado; ya que analizando los promedios más bajos se tiene: en informática 68%; contaduría 76.04% y administración 76.77%.

En cuanto al género se aprecia que en la mayoría de los casos la mujer presenta una mayor habilidad en la comunicación.

En el porcentaje que los alumnos alcanzan al llegar al noveno semestre, la licenciatura en administración supera en forma general entre un 3 y un 4 % a las licenciaturas en contaduría e informática.

Aunado al instrumento se anexaron dos preguntas que a la letra decían:

1.- ¿Consideras que en tu formación académica en nuestra facultad se ha fortalecido la competencia de la comunicación?

Las respuestas afirmativas fueron de la siguiente manera: en administración 89.1%; en contaduría el 80.9% y en informática el 73.3%

2.- ¿Qué acciones sugieres para fortalecer esta competencia?

Entre las principales sugerencias los alumnos señalaron:

- Impartición de talleres
- Círculos de lectura
- Foros de comunicación
- Cursos de oratoria
- Debates
- Convivencias y eventos y sociales
- Cursos de autoestima

Propuestas y recomendaciones:

Además de realizar las actividades propuestas por los alumnos se propone:

- Concientizar a todos y cada uno de los profesores de las diferentes asignaturas que integran el plan de estudios sobre la importancia de desarrollar en el aula y fuera de ella actividades y trabajos que fortalezcan la competencia de comunicación tanto oral como escrita.

- Fortalecer el trabajo en equipo, las exposiciones en clase y como trabajo final exposiciones en el auditorio ante autoridades y alumnos de las diferentes licenciaturas.
- Promover cursos de asertividad, autoestima y relaciones humanas que brinden mayor nivel de seguridad a los estudiantes.
- Organización de concursos de oratoria; debates y foros.
- Incluir de manera obligatoria en todos los planes de estudio la asignatura de comunicación y reforzar todos los programas de estudio con actividades y criterios de desempeño que mejoren el nivel de comunicación en los estudiantes.
- Fomentar la conciencia en los estudiantes de las licenciaturas en contaduría e informática, que aunque éstas tienen un perfil menos humanístico que el de la administración, todo profesional requiere para su desarrollo profesional y personal manejar adecuadamente la comunicación.

CONCLUSIONES

Un punto fundamental para mejorar el desempeño en la comunicación o en cualquier competencia es conocer fortalezas y debilidades. La aplicación del instrumento que aquí se propone permite a los estudiantes este conocimiento y dirigir sus esfuerzos a enfrentar los retos que requieran en logro de sus objetivos.

Por otra parte es necesario que los docentes comprendan que nuestros estudiantes presentan variaciones en la efectividad de la comunicación y que es necesario destinar tiempo y esfuerzo por ayudarlos a subsanar sus debilidades y ayudarlos a detectar sus fortalezas, reforzándoles su autoestima y propiciar un ambiente cordial en el aula.

La comunicación no es algo que se haga "para otras personas, sino con ellas" puede ser formal o informal, y con frecuencia es un proceso dinámico que comprende recibir mensajes de los demás y trasmitirlos. Además de hablar y escribir, supone escuchar, observar el lenguaje corporal y advertir de las claves sutiles a las que recurre a veces la gente para modificar el sentido de las palabras.

BIBLIOGRAFÍA:

1.- Fernández C. & Gordon L. (1993) *"La comunicación humana"* México Editorial Mc Graw Hill

2.- Hellriegel D, & Slocum J. (2002) "*Un enfoque basado en competencias*" México Editorial Thomson 11ª. Edición.

3.- Sampieri R, & Fernández C. (1998), *"Metodología de la investigación*" México Editorial Mc Graw Hill; 2ª. Edición.

4.- Mc.Entee H. (1998) *"Comunicación oral*" México Editorial Mc Graw Hill

5.- Koontz, H. & Weihrich H. (2004) "*Administración una perspectiva global*" México Editorial Mc Graw hill 12ª. Edición.

6.- Lair & Ribeiro (2000) "*La comunicación eficaz*" México Ediciones Urano

7.- Malpica C. (1996) "*El punto de vista pedagógico" en Argüelles, Hugo (Comp.). Competencia laboral y educación basada en normas de competencia*. México, Limusa, p 123-140.

8. Munich, L. & Ángeles E. (2002) "*Métodos y técnicas de investigación*" México Editorial Trillas.

AS POLÍTICAS PÚBLICAS COM RESPONSABILIDADE SOCIAL: UM CAMINHO PARA O FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR NO BRASIL.

Germano de Barros Ferreira[95]

Erice Bezerra Correia[96]

Alexsandra Maria da Silva[97]

RESUMO

Este artigo tem como objetivo fazer uma reflexão sobre o momento histórico que o Brasil rural vivencia, fruto de um movimento da sociedade civil para dentro do governo, na perspectiva de consolidar políticas públicas capazes de reverter o déficit social do estado com as populações do campo, promovendo inclusão produtiva e cidadã,através de processos de empreendedorismo justo e solidário. Apresenta também a desigualdade de recursos e opções políticas entre a agricultura familiar e o agronegócio, ambos com dois projetos de campo brasileiro antagônicos, devido, suas concepções, práticas sociais, produtivas e políticas. Nesse bojo, afirma-se uma nova concepção de campo, alicerçado nas múltiplas funções do rural brasileiro. A nova ruralidade brasileira, compreendendo o desenvolvimento do campo para além da produção e mecanização agrícola, enxergando na agricultura familiar sua multifuncionalidade, refletindo o quanto o campo foi resumido à produção primária. O fortalecimento das políticas públicas para a agricultura familiar no Brasil, alicerçadas na visão holística e sistêmica do campo, respeitando e trazendo para o centro das políticas a visão da nova ruralidade brasileira, estão construindo caminhos emancipatório para os povos

[95] Universidade de Pernambuco. Mestre em Gestão do Desenvolvimento Local Sustentável - UPE. email germano@serta.org.br.

[96] Universidade de Pernambuco. Pós Doctor em Inovação e Desenvolvimento Regional - University of Aveiro - PT. email ericecorreia@gmail.com.

[97] Universidade Federal da Paraíba. Especialista em Auditoria e Perícia Contábil - Faculdade de Ciências Humanas Esuda. email alexsandra@serta.org.br.

do campo, com acesso a mercados justos e solidários, promovendo o dinamismo dos empreendimentos solidários da agricultura familiar e intensificando o protagonismo dos movimentos e organizações sociais na implementação dessas políticas.

Palavras chaves: Políticas públicas. Agricultura familiar. Multifuncionalidade, Emancipação. Empreendedorismo.

Introdução

Esse artigo nasce da necessidade de aprofundar o papel e importância das políticas públicas para agricultura familiar no Brasil, sobretudo, na contribuição para emancipação e empreendedorismo das famílias de pequenas propriedades rurais no país. Nós últimos 15 anos essas políticas tem melhorado significativamente a vidas das pessoas residentes no meio rural e aumentado a produção de alimentos saudáveis para população brasileira.

A incidência política dos movimentos sociais foram fundamentais na implementação dessas políticas, considerando que eles conseguiram amplia um diálogo permanente com o governo federal, garantindo o controle social e o fortalecimento da sociedade civil. Essa construção permitiu a constituição de políticas condizentes com a realidade da agricultura familiar no país.

Mesmo com os avanços para agricultura familiar com essas políticas, existe uma disputa entre esse setor com o agronegócio, a maioria dos recursos são destinados para a produção em grande escala, aumentando o consumo de veneno no país, concentrando terras, explorando mão de obras e agredindo o meio ambiente.

Nesse debate surge a compreensão da multifuncionalidade na agricultura familiar. O campo e o desenvolvimento do meio rural, era sinônimo de agrícola e mecanização agrícola.

Essa compreensão toma força no país com a chegada da Revolução Verde, associando a produção e a vida no campo a essas dimensões. Todavia, a visão sistêmica e integrada do meio rural abre espaço para uma discussão associada à nova ruralidade brasileira e às multiplicas funções da agricultura familiar, ganhando espaço pelos movimentos sociais e gestores públicos, influenciando na elaboração e efetivação de políticas públicas para o setor rural, desmistificando a visão anterior, abrindo espaço para um rural plural e diverso.

Metodologia

O estudo desenvolvido adotou o princípio metodológico dialético, que compreende a realidade em sua totalidade e como um processo histórico. A realidade que "é, ao mesmo tempo, mutante e contraditória porque é histórica porque é produto da atividade transformadora, criadora dos seres humanos" (HOLLIDAY, 2006, p. 8).

Foi realizado um levantamento das principais políticas públicas de fortalecimento para agricultura familiar, implementadas nos últimos 15 anos pelo governo federal.

Organizei um debate com um grupo de famílias agricultoras para dialogar sobre os impactos dessas políticas na vida das famílias envolvidas no projeto de Assistência Técnica e Extensão Rural, desenvolvido pelo Serviço de Tecnologia Alternativa - Serta, em parceria com a Secretaria de Agricultura Familiar e Reforma Agrária do Governo Federal. O momento foi oportuno para conhecer os resultados positivos dessas políticas, na transformação social e produtiva das famílias, como também, enxergar os principais entraves e desafios no processo de acesso as políticas pelos agricultores familiares.

Após esse momento fiz outro debate com a equipe técnica do projeto desenvolvido pelo Serta, para compreender os avanços e desafios na execução dessas políticas públicas e, como elas, melhoram a vida das famílias agricultoras, especialmente no processo de disputa com o agronegócio. Por fim, foi realizado um levantamento bibliográfico de autores que ao longo desse período tem contribuindo com o processo de implementação de políticas públicas, para o fortalecimento da agricultura familiar e o desenvolvimento rural sustentável do campo brasileiro.

Com esses momentos, tive todos os elementos viáveis para fazer esse estudo e transforma - ló em artigo cientifico para contribuir com esse processo de desenvolvimento da agricultura familiar no Brasil.

Desenvolvimento

Um novo Brasil rural emergiu, nos últimos anos, graças a um conjunto de políticas públicas implementadas para os agricultores familiares com foco no desenvolvimento territorial rural sustentável, segurança alimentar e inclusão produtiva das famílias agricultoras, articulando poder público, sociedade civil, movimentos sociais e instituições de pesquisa e ensino. Para Miranda e Tiburcio (2010), as políticas de desenvolvimento também

encontraram espaço de afirmação, no Brasil, no bojo do movimento vivido pelo país, a partir do processo de redemocratização e da tendência a ele associada de descentralização das políticas públicas, que teve o marco inicial a Constituição de 1988. A revalorização da esfera municipal e o estímulo gradual à participação da sociedade civil, em particular de agentes locais, reforçam o avanço das políticas públicas (MIRANDA; TIBURCIO, 2010, p.18).

A sociedade brasileira está começando a enxergar que precisa rever seus conceitos e concepções sobre o desenvolvimento rural e sobre a importância da agricultura familiar no processo de desenvolvimento do país. A Organização das Nações Unidas (ONU) declarou 2014 como o ano Internacional da Agricultura Familiar. Essa decisão afirma sua importância para o desenvolvimento de qualquer nação, afinal, não se faz desenvolvimento sem alimentar as pessoas.

Para Mazoyer e Rourdart (2010), se o problema essencial da economia do mundo atual reside essencialmente na confrontação destrutiva entre as agriculturas tão diversas e tão desigualmente produtivas que constituem a herança agrária da humanidade, então a solução da crise global contemporânea passa, necessariamente, por uma política coordenada em escala mundial, capaz de permitir a agricultura pobre em vias de extinção se manter e se desenvolver. Uma política que permita restituir aos países pobres um poder aquisitivo abrangente, único capaz de impulsionar de modo amplo os investimentos produtivos e a economia mundial (MAZOYER; ROURDART, 2010, p. 47).

O Brasil tem dado passos importantes no sentido de promover a agricultura familiar para produção de alimentos saudáveis. O Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA) reafirmou o compromisso com a produção de alimentos mais saudáveis para população brasileira e reconheceu seu papel na promoção de um modelo de produção cada vez mais sustentável do ponto de vista econômico, social e ambiental para fortalecimento das propriedades da agricultura familiar.

O fortalecimento e crescimento da agricultura familiar vislumbra um caminho bastante promissor para promoção de uma agricultura mais sustentável, mais segura e mais saudável. Graças a um conjunto de políticas públicas, dentre elas assistência técnica e

extensão, regularização e governança fundiária e promoção da agroecologia e produção orgânica.

> Em sete anos, 24 milhões de brasileiros saíram da condição de pobreza, entre eles, 4,8 milhões vivem no meio rural. A agricultura familiar é 89% mais produtiva e responde por 10% do PIB brasileiro (BRASIL/MDA - Ministério do Desenvolvimento Agrário. Um novo Brasil Rural, 2010, p. 12).

Para introduzir aspectos das políticas públicas, é preciso sinalizar para o cenário agrícola e agrário brasileiro no qual se insere a agricultura familiar. A produção de alimentos para a população brasileira, em sua grande maioria, é advinda das propriedades familiares. Essas famílias agricultoras não estiveram na pauta central dos governantes do país ao longo da história, ficaram às margens das políticas de desenvolvimento. O rural e a agricultura familiar foram concebidos como um espaço e uma atividade social nunca compreendida como um espaço estratégico de desenvolvimento da nação a não ser para as grandes produções do agronegócio, detentoras de mais de 90% das terras brasileiras.

> O Censo mostra que existe no País 4,3 milhões de estabelecimentos agropecuários da agricultura familiar, que correspondem a 84% do total de módulos agrícolas. São 12 milhões de pessoas, ocupam apenas 24% da área agricultável brasileira, mas respondem por 38% da renda bruta no campo. Os números do IBGE não deixam dúvidas. Enquanto a agricultura patronal gera a cada ano R$ 358,00 por hectare, a agricultura familiar alcança R$ 677,00 por hectare (BRASIL/MDA - Ministério do Desenvolvimento Agrário. Um novo Brasil Rural, 2010, p. 18).

Para Altieri (2012), a produção de alimentos de base familiar revigora os solos, conserva e protege os recursos naturais, distribui renda e não utiliza agrotóxico[98] na produção

[98] Os agrotóxicos são produtos químicos sintéticos usados para matar insetos ou plantas no meio rural e urbano.

dos alimentos. A produção de alimentos em grande escala do agronegócio destrói os solos, extermina com a fauna e flora, concentra renda e sua base de produção está vincula ao uso intensivo de agrotóxico na lavoura.

Segundo Folgado (2014), o Brasil, desde 2008, é o maior mercado consumidor de agrotóxicos do mundo. Isso equivale a 5,2 litros de agrotóxico por pessoa ao ano. Essa informação nos provoca a repensar nossos hábitos alimentares e a qualidade do alimento, caso contrário estamos levando a sociedade brasileira ao suicídio alimentar.

Para o Inca[99] (2015), a comercialização de agrotóxicos no Brasil cresceu de US$ 2 bilhões para mais de US$ 7 bilhões entre 2001 e 2008, alcançando em 2011 cerca de US$ 8,5 bilhões. Assim, em 2009, o Brasil consumiu cerca de 1 milhão de toneladas de veneno. Fica evidente que o interesse econômico na comercialização dos produtos químicos sintéticos (agrotóxicos) sobrepõe os aspectos ambientais, sociais, culturais, políticos e econômicos no país.

Analisando a produção de alimentos para o mercado interno do Brasil, segundo Folgado (2014), a agricultura familiar produz 70% dos alimentos consumidos pela sociedade brasileira, ou seja, praticamente quem alimenta o país são os agricultores familiares. Todavia, os investimentos públicos no setor são insignificantes. No Plano Safra[100], para agricultura familiar no período 2014/15 foram orçados R$ 24,1 bilhões. Já os recursos para o Plano Agrícola e Pecuário[101], para o mesmo período, foram orçados em R$156,1 bilhões. Fica evidente que existe uma agricultura dos ricos, dos patrões, do agronegócio e outra dos pobres, dos pequenos agricultores familiares.

> O agronegócio representa o atual modelo hegemônico de produção na agricultura, processo que representa o controle da agricultura pela indústria. Esse modelo de produção é sustentado por alguns pilares,

[99] Instituto Nacional do Câncer – INCA – Posicionamento acerca dos agrotóxicos.
[100] O Plano Safra da Agricultura Familiar 2014/2015 – Alimentos Para o Brasil – A agricultura familiar passou a contar com recursos cada vez maiores para financiamento, assistência técnica qualificada e mecanismos de segurança e proteção da produção. Nessa safra, o crédito ofertado para a agricultura familiar é dez vezes maior do que o contratado há 12 anos. Saltou de R$ 2,3 bilhões, em 2002/2003, para R$ 24,1 bilhões – 14,7% superior ao da safra passada. É o maior volume da história! No Ano Internacional da Agricultura Familiar, as políticas públicas brasileiras, que já são referências para o mundo (www.mda.gov.br/planosafra.Acesso em:04 jun. 2014).
[101] Os principais eixos do Plano Agrícola e Pecuário (PAP) baseiam-se no apoio estratégico aos médios produtores, à inovação tecnológica, ao fortalecimento do setor de florestas comerciais e à pecuária de corte, além de ajustes no seguro rural. Ao todo, serão disponibilizados R$ 156,1 bilhões – alta de 14,7% sobre os R$ 136 bilhões da safra 2014/15 –, dos quais R$ 112 bilhões são para financiamentos de custeio e comercialização e R$ 44,1 bilhões para os programas de investimento (www.mapa.gov.br/planoagricolaepecuario. Acesso em: 04 jun. 2014).

> que por sua vez, vão à contramão da construção da soberania alimentar dos pais, tais como são: a) produção de monocultivos, ou seja, apenas um tipo de planta por vez; b) uso de maquinário pesado, já que a produção é feita em larga escala; c) grandes propriedades de terras são necessárias, assim o latifúndio e condição para existência do agronegócio; d) produção volta para exportação, este é o pilar que garante a divisa no país; e) por último e não menos importante esta o uso indiscriminado de agrotóxicos, pois esta é uma necessidade inevitável, já que com os monocultivos proliferam determinadas "pragas" os agrotóxicos são a única forma de garantir o controle em grandes extensões de terra (FOLGADO, 2014, p.9).

Nós últimos 15 anos, têm crescido as políticas públicas para agricultura familiar no Brasil, assim como as reflexões e discussões em torno das esferas de governos.

> Um novo Brasil rural emerge fortalecido, diversificado e sustentável, capaz de contribuir decisivamente para a construção de um país mais justo. Surge impulsionado pela inesgotável capacidade produtiva de 4,3 milhões de famílias que vivem na terra e dela retiram 70% dos alimentos consumidos diariamente pelos brasileiros. A grande novidade é que estes agricultores e agricultoras familiares, artesão, pescadores, quilombolas, indígenas e assentados de Norte a Sul do país dispõem, hoje, de um conjunto de políticas públicas do Governo Federal, desenvolvidas desde 2003 pelo Ministério de Desenvolvimento Agrário (MDA), de apoio à sua atividade, da semeadura à colheita, da preparação do solo a comercialização (BRASIL/MDA - Ministério do Desenvolvimento Agrário. Um novo Brasil Rural, 2010, p.9).

Os movimentos sociais e organizações da sociedade civil têm pautado proativamente essa temática, na perspectiva de consolidar políticas públicas que promovam a fixação dos

agricultores na terra. São visíveis os avanços ocorridos no Brasil nesse período para o fortalecimento da agricultura familiar. Neri, Melo e Monte (2012) postulam que o estado brasileiro começa a entrar cada vez mais na vida das pessoas pobres do campo por meio de concessão de benefícios sociais. Esses benefícios têm melhorado significativamente a vida dos agricultores familiares de todas as regiões do país, promovendo inclusão social e produtiva das famílias rurais e dinamizando a economia local, além do aumento da autoestima desses atores sociais excluídos historicamente de seus direitos essenciais a uma vida digna no campo.

As políticas públicas têm sido fundamentais no resgate histórico dos direitos negados pelo estado brasileiro para com as famílias agricultoras rurais. Essas conquistas foram frutos de muito diálogo entre governo e sociedade civil, todavia, ainda existem muitos desafios a serem superados. A efetivação de política capaz de dialogar com a dimensão multidimensional da agricultura familiar é um dos grandes desafios a serem superados. Às vezes, essas políticas atingem apenas uma dimensão da produção familiar, diminuindo sua capacidade de transformação na vida dos agricultores por falta de interação com as questões econômicas, sociais, ambientais, políticas e culturais do desenvolvimento rural.

As políticas públicas de segurança alimentar e nutricional, assistência técnica e extensão rural, acesso aos mercados instituições, por meio da comercialização da produção e educação do campo, têm ganhado destaque nesse debate como também os esforços para promoção do beneficiamento e comercialização da produção orgânica de base agroecológica nos mercados locais e institucionais nos territórios e regiões do país.

O investimento em Assistência e Técnica Rural alcançou 626 milhões em 2010. O PAA permite aos produtores armazenar a produção para comercializá-la a preços mais justos. A alimentação escolar assegura mercado institucional de R$ 1 bilhão ao ano para agricultura familiar, com o Programa Mais Alimentos, a agricultura familiar elevou a produção em 7,8 milhões de toneladas na safra 2008/2009 (BRASIL/MDA - Ministério do Desenvolvimento Agrário. Um novo Brasil Rural, 2010, p. 23).

Essas conquistas fortalecem a agricultura familiar e promovem autonomia e emancipação dos/as agricultores familiares, devido ao acesso às políticas públicas de inclusão produtiva, nunca antes promovida pelo estado brasileiro. Com essas políticas, a produção orgânica de base agroecologia, começa a ter visibilidade nas esferas de governos e

incorpora cenas políticas de estado, garantindo a continuidade das ações independente de governos.

Mesmo com essas conquistas, as políticas públicas para agricultura familiar precisam de mais recursos e abrangência nacional. O espaço produtivo no meio rural precisa deixar de ser periférico e necessita de ações transformadoras da realidade local. "O espaço produtivo periférico se caracteriza por pequena ou nenhuma ação de pesquisa, fraco processo informacional e pouca ou nenhuma ação de desenvolvimento de produtos e ou serviços" (CORREIA, 2012, p. 20). Se a agricultura familiar alimenta o Brasil, ela deve ser tratada de forma diferenciada, precisa sair da periferia e vir para o centro do debate dos governos federal, estadual e municipal, articulados com as iniciativas privadas, com os movimentos e organizações sociais, e os diversos atores que fazem o mundo rural brasileiro, ou seja, deve ser enxergada como política estratégica de desenvolvimento do país e não como resíduo da política macroeconômica, a qual ficou subordinada até hoje.

Nessa perspectiva os gestores de políticas públicas precisam compreender o papel estratégico desenvolvido pela agricultura familiar no país, ampliando seus horizontes para enxergar sua função multifuncional.

O conceito de multifuncionalidade da agricultura familiar no Brasil ainda é recente. Para Bonnal, Cazella e Maluf (2009), a noção de multifuncionalidade da agricultura é tomada como um "novo olhar" sobre a agricultura familiar, que permite analisar a interação entre famílias rurais e territórios na dinâmica de reprodução social, considerando os modos de vida das famílias na sua integridade e não apenas seus componentes econômicos.

> O enfoque da multifuncionalidade da agricultura familiar remete a quatro níveis de análise: (i) as famílias rurais, (ii) o território, (iii) a sociedade; (iv) as políticas públicas. Pesquisa realizada anteriormente com famílias rurais de regiões bastante diversas do Brasil permitiu observar as circunstâncias que afetam o desempenho das múltiplas "funções" atribuídas à agricultura, desde a ótica das dinâmicas de reprodução dessas famílias. Essas dinâmicas são "localizadas" no sentido de estarem inseridas em determinados territórios, ao mesmo tempo que contribuem para a sua configuração (CAZELLA; BONNAL; MALUF, 2009, p. 48).

A não concepção da multifuncionalidade da agricultura familiar, está também associada há uma concepção de campo restrita as questões agrícolas, desqualificando a visão sistêmica e integrada do meio rural. O campo foi tratado como resíduo, em função do processo de desenvolvimento industrial e tecnológico, principalmente com a chegada da chamada Revolução Verde[102], criando a ideia de que, para permanecer e se perpetuar no campo, não precisaria de muito estudo, muito menos qualificação profissional. Essa concepção reduziu a ideia de campo apenas do ponto de vista agrícola.

> O campo foi frequentemente visto dessa forma como um resíduo. No caso particular do Brasil, a essa concepção se acrescenta outra que, tendo como modelo as formas camponesas européias medievais, aqui não reconhece a presença histórica dos camponeses. A sociedade brasileira seria então configurada pela polarizada relação senhor - escravo e, posteriormente, capital - trabalho (FERNANDES; MEDEIROS; PAULILO, 2009, p. 15).

Delgado (2010) postula que, na década de 1970, o governo da ditadura militar promoveu um processo de modernização conservadora que concebeu o rural como sinônimo de agrícola e o desenvolvimento rural como idêntico à modernização agrícola, produzindo transformações socioeconômicas no meio rural cujos efeitos foram bastante penosos para os trabalhadores rurais e muito favoráveis às elites agrárias, agrícolas e agroindustriais. Nesse contexto, é perceptível e visível a existência de dois projetos de campo brasileiro, um pautado no agronegócio, com grandes concentrações de terras e riquezas, outro, pautado pelos movimentos e organizações sociais ligados ao campo da agricultura familiar, com concepções totalmente antagônicas ao primeiro, ao longo da história, em especial a partir da década de 70.

> De fato, nos anos 70, quando realizamos as primeiras reuniões do Pipsa (Projeto de Intercâmbio de Pesquisas Sociais na Agricultura),

[8] Revolução Verde - Mudança nos sistemas convencionais de produção da agricultura, estimulando o uso de insumos agrícolas químicos, apoiado pelas indústrias fabricantes de agrotóxicos (FOLGADO, 2014).

> as discussões se faziam em um patamar construído pela perspectiva de modernização da agricultura e de urbanização do meio rural, no qual os atores sociais polarizavam as relações fundamentais entre capital e trabalho, segundo um modelo equivalente às relações industriais. Os olhares convergiam, em grande parte, para a constituição, no setor agrícola, de uma estrutura empresarial e para a emergência de um proletariado gerado por um mercado de trabalho específico ou unificado (WANDERLEY, 2004, p. 43).

Com o processo de redemocratização do país na década de 1980, os movimentos sociais do campo começaram a se reorganizar e pautar criticamente as concepções de modernização agrícola, desmistificando o conceito de rural do de agrícola e o de desenvolvimento rural do de modernização agrícola.

Ainda, para Delgado (2010), os conceitos de rural e de desenvolvimento rural são conceitos em disputa na luta política por projetos de concepções alternativos sobre o mundo rural, cujo significado é também objeto de disputa, no sentido do reconhecimento, perante a sociedade e o estado.

O mundo rural é plural, faz interface com as dimensões econômicas, sociais, culturais, políticas e ambientais. Nesse sentido, não se faz agricultura familiar sem compreender essa multidimensionalidade do meio rural brasileiro. Essas características tornam o rural um espaço de vida e produção da vida, reorientando o papel dos agricultores familiares com o meio rural e com sua produção familiar.

Uma característica destacada para o agricultor dos nossos tempos é a de "agricultor em tempo parcial".

> A característica fundamental é que ele não é mais somente um agricultor ou pecuarista: ele combina atividades agropecuárias com outras atividades não agrícolas, dentro ou fora de seu estabelecimento, tanto nos ramos tradicionais urbano – industriais, como nas novas atividades que vêm se desenvolvendo no meio rural, como lazer, turismo, conservação da natureza, moradia e prestação

> de serviços pessoais. Em resumo, o **part–time tempo parcial** não é mais um fazendeiro especializado, mas um trabalhador autônomo que combina diversas formas de ocupação (assalariados ou não). Essa é a sua característica nova: uma pluriatividade que combina Atividades Rurais Agrícolas e Não Agrícolas[103] (GRAZIANO, 1999, p 37).

Essa compreensão exige profissionalização, inovação e empreendedorismo. "Os processos de globalização, inovação tecnológica, desenvolvimento sustentável, fluxos mercadológicos e comerciais têm de ser considerados com muita atenção, num complexo sistema interligado de rede ou cadeia produtiva" (CORREIA, 2012, p.49).

A inovação é um elemento essencial para a inclusão socioprodutiva da agricultura familiar de forma integrada, incorporando os princípios sistêmicos da produção de base agroecológica. Ainda segundo Correia (2012), os sistemas de produção local permitem fácil processo de desenvolvimento e de cooperação e integração, fatores vitais na era da inovação, em que a difusão e promoção se darão num contexto dos atores regionais e locais.

> Trabalha-se com a concepção de que todos os membros de uma comunidade ecológica estão interligados numa vasta e intricada rede de relações. Eles derivam de suas propriedades essenciais, e, na verdade, sua própria existência, de suas relações com outras coisas (CAPRA, 1995, p. 231).

A pluriatividade[104] é um conceito desenvolvido para explicitar essa nova dimensão da diversidade da vida e do trabalho do campo. A noção de pluriatividade tem sido usada

[103]Atividade agrícola e não agrícola - São atividades produtivas caracterizadas pelo trabalho familiar no meio rural ou urbano (no campo), desenvolvida dentro da agricultura familiar ou não. Caracterizando a pluriatividade, a qual resulta da interação entre as decisões individuais e familiares com o contexto social e econômico em que estas estão inseridas.

[104] A pluriatividade que ocorre no meio rural refere-se a um fenômeno que pressupõe a combinação de pelo menos duas atividades, sendo uma delas a agricultura. Estas atividades são exercidas por indivíduos que pertencem a um grupo doméstico ligado por laços de parentesco e consanguinidade (filiação) entre si, podendo a ele pertencer, eventualmente, outros membros não consanguíneos (adoção), que compartilham

como recurso para analisar e explicar o processo de diversificação do trabalho no meio rural. Ele diversifica porque não é mais exclusivamente agrícola.

> A emergência da pluriatividade ocorre em situações em que os membros que compõem as famílias domiciliadas nos espaços rurais combinam a atividade agrícola com outras formas de ocupação em atividades não agrícolas. A pluriatividade resulta de interação entre as decisões individuais e familiares com o contexto social e econômico em que estas estão inseridas (SCHNEIDER, 2006, p.137).

Para Leite (2012), essa alteração de paradigma implica maior competitividade científica e tecnológica dos recursos humanos e organizacionais, tornando o conhecimento um vetor de competitividade absolutamente decisivo, implica desenvolver uma nova cultura organizacional, baseada na inovação, na competência, no empreendedorismo e no modelo em rede.

Segundo Carneiro e Maluf (2003), a ideia de multifuncionalidade da agricultura familiar nasceu na França na década de 90, com a compreensão das várias funções econômicas da agricultura e do meio rural na sociedade, promovendo emprego, renda e serviços públicos, porém, precisa-se garantir a segurança alimentar com alto grau de qualidade da produção.

Para Cazella, Bonnal e Maluf (2008), a noção de multifuncionalidade[105] permite um olhar novo e ampliado sobre agricultura de base familiar. Com ela, percebe-se a interação entre as famílias rurais e os territórios na dinâmica de reprodução social, considerando os modos de vida das famílias na sua totalidade e, não apenas, nos seus componentes econômicos.

entre si um mesmo espaço de moradia e trabalho (não necessariamente em um mesmo alojamento ou habitação) e se identificam como uma família (SCHNEIDER, 2006).

[105] A multifuncionalidade da agricultura de base familiar trouxe um novo olhar que permite analisar a interação entre as famílias rurais e os territórios na dinâmica de reprodução social, considerando os modos de vida das famílias na sua integridade e não apenas seus componentes econômicos.

Essa noção leva a compreensão da multifuncionalidade ao meio rural para o fornecimento serviços públicos capazes de interagir com as relações sociais entre mulheres e homens e as suas diversas formas de organização social naquele espaço, promovendo o respeito ao meio ambiente, à segurança alimentar e ao patrimônio sociocultural.

Conclusões

É perceptível no dialogo com as famílias agricultoras, com as equipes técnicas, com os estudos bibliográficos que a vida das famílias agricultoras melhorarão significativamente nos últimos anos, através das implementações de políticas públicas para agricultura familiar.

Mesmo com os avanços existem um conjunto de desafios a serem superados, entre eles a reforma agrária, o uso abusivo de agrotóxicos no meio rural, a concentração dos recursos públicos na produção para exportação do agronegócio, permitindo a exploração dos recursos naturais existentes.

Investir de forma mais ampla nos processos de segurança alimentar e nutricional, através da produção de alimentos saudáveis para toda população brasileira, residentes no campo e na cidade, faz parte de um dos grandes desafios da sociedade deste país.

Transformar esse conjunto de políticas e programas em políticas públicas de estado, muitas delas são programas de governo, elas precisam incorporar - se dentro das prioridades do estado brasileiro, constituindo -se em compromisso com o povo brasileiro permanentemente.

Referências Bibliográficas

ALENTEJANO. P, CALDART. R, FRIGOTTO. G, PEREIRA. I. **Dicionário da educação do campo.** Rio de Janeiro, São Paulo: Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio, Expressão Popular, 2012.

ALTIERI, Miguel. **Agroecologia:** Bases cientificas para uma agricultura sustentável. São Paulo, Rio de Janeiro: AS-PTA, 2012.

BONNAL, Philippe; CAZELLA, Ademir A.; MALUF, Renato, S.Multifuncionalidade da agricultura e desenvolvimento territorial: avanços e desafios para a conjunção de enfoques. **Estudos sociedade e agricultura**. Rio de Janeiro, vol.16, n°.2, 2009. Disponível em: <HTTP://rl.ufrrj.br/esa/art/200810-185-227.pdf. acesso em 11/09/2013>. Acesso em: 25 mai. 2015.

BRASIL/Ministério do Desenvolvimento Agrário. Secretaria de Agricultura Familiar. Disponível em: <www.mda.gov.br/planosafra>**.** Acesso em: 04 jun. 2014.

BRASIL/Ministério do Desenvolvimento Agrário. **Plano Safra da Agricultura Familiar 2015/2016.** Agricultura familiar alimentos saudáveis para alimentar o brasil. Assessoria de Comunicação Social - ASCOM, Brasília, 2015.

BRASIL/Ministério do Desenvolvimento Agrário. **Um novo Brasil Rural.** Instituto Nacional de Colonização da Reforma Agrária - INCRA, Brasília, 2010.

BRASIL/Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. Disponível em: <www.agricultura.gov.br/planoagricolaepecuario>. Acesso em: 04 jun. 2014.

CAPRA, Fritjot. **A teia da vida**. Uma nova compressão científica dos sistemas vivos. São Paulo: Cultrix, 1995.

CARNEIRO, José; MALUF, Renato. **Para além da produção:** Multifuncionalidade e Agricultura Familiar. Rio de Janeiro: MAUAD, 2003.

CORREIA, Erice. **Bloqueios e possibilidades para o surgimento de espaços inovativos periféricos:** o caso do setor leiteiro na região de Garanhuns/Pernambuco. Recife: editora UFPE/CFCH, 2012.

DELGADO, Nelson Giordano. **Brasil rural em debate.** Coletâneas de Artigos. BRASIL/Ministério do Desenvolvimento Agrário - MDA, Conselho Nacional de Desenvolvimento Rural Sustentável – CONDRAF. Brasília, dezembro de 2010.

FERNANDES. B, MEDEIROS. L, PAULILO.M. **Lutas camponesas contemporâneas:** dilemas e conquistas – BRASIL/ Ministério do Desenvolvimento Agrário – MDA, Núcleo de Estudos Agrário e Desenvolvimento Rural – NEAD. Brasília, 2009. São Paulo, editora UNESP.

FOLGADO, Cleber Adriano. **Agrotóxicos:** um problema invisibilizado. Brasília: MPA – Movimento de pequenos agricultores, 2014.

GRAZIANO, José da Silva. **O Novo rural brasileiro.** Campinas: Instituto Economia Unicamp, 1999 (Coleção Pesquisa).

HOLLIDAY, Oscar Jara. **Para sistematizar experiências.** Projeto de apoio ao monitoramento e análise – AMA, MMA. Brasília MMA, 2006.

INCA - Instituto Nacional do Câncer. **Posicionamento do Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva acerca dos agrotóxicos.** Brasil/Ministério da Saúde (MS): Brasília, abril de 2015.

LEITE, Emanoel. **O Fenômeno do Empreendedorismo.** São Paulo: Saraiva, 2012.

MAZOYER, M.; ROURDART, L. **História das agriculturas no mundo:** do neolítico à crise contemporânea – BRASIL/ Ministério do Desenvolvimento Agrário – MDA, Núcleo de Estudos Agrário e Desenvolvimento Rural – NEAD. São Paulo: UNESP, 2010.

MIRANDA, C.; TIBURCIO, B. **Políticas de desenvolvimento territorial no Brasil:** avanços e desafios – BRASIL/ Ministério do Desenvolvimento Agrário – MDA, lnstituto Interamericano de Cooperação para Agricultura – IICA. Brasília, 2010.

NERI, M.; MELO, L. MONTE. S. **Superação da pobreza e a nova classe social no campo** – BRASIL/ Ministério do Desenvolvimento Agrário – MDA, Núcleo de Estudos Agrário e Desenvolvimento Rural – NEAD. Brasília: FGV, 2012.

NOVAES, José de Jesus. **A pedagogia da alternância e o debate da educação no/do campo no estado de Goiás.Goiana:** UFG – Instituto de Estudos Sócio-Ambientais (IESA), 2010.

SERTA – **Serviço de Tecnologia Alternativa**. Disponível em: <www.serta.org.br>. Acesso em: 14 mai. 2015.

SCHNEIDER, Sérgio. **A Pluriatividade e as condições de vida dos agricultores familiares do Rio Grande do Sul, a diversidade da agricultura familiar**. Porto Alegre: EDUFRGS, 2006. pp. 137-164.

WANDERLEY, Maria de Nazareth Baudel. **Agricultura familiar e campesinato, rupturas e continuidade.** Rio de Janeiro: CPDA/UFRRJ, 2004. pp. 42-61.

WANDERLEY, Maria de Nazareth Baudel. **Juventude Rural.** Vida no campo e projetos de futuro. Recife: Editora UFPE, 2013.

DIFERENCIAL COMPETITIVO: O FATOR HUMANO

Trabalho Concluído
Sueli Lima Nunes
Mestra em Ciência da Educação
Faculdade de Ciências Humanas, Sociais e Aplicadas do Cabo - FACHUCA
sueli.nunesl@bol.com.br

Emerson Tenório Alves
Especialista em Gestão e Prática da Docência do Ensino Superior
Faculdade de Ciências Humanas, Sociais e Aplicadas do Cabo - FACHUCA
emersontalves@hotmail.com

Tereza de Jesus Sales Lira e Silva
Especialista em Gestão e Prática da Docência do Ensino Superior.
Faculdade de Ciências Humanas, Sociais e Aplicadas do Cabo - FACHUCA
liratereza@hotmail.com

RESUMO

O presente trabalho discorre sobre o Fator humano, como diferencial competitivo nas organizações, tendo como foco essencial o investimento nas pessoas a partir do alargamento do desenvolvimento de suas capacidades cognitiva e comportamental. O mundo corporativos busca sujeitos proativos, que além dos conhecimentos técnicos possuam competências pessoais que favoreçam novas formas para melhor administrar as constantes mudanças que acontecem no mundo do trabalho, como o desenvolvimento de novas tecnologias e a competitividade. Um dos pontos cruciais para esta mudança é a percepção da importância de si em relação ao outro e do seu entorno. O alinhamento da gestão de

recursos humanos deve priorizar desenvolvimento de competências habilidades Inter e transrelacionais no auxílio à potencialidade de valores na direção estratégica dos negócios e serviços, obtida por meio do alto nível de envolvimento, habilidade e técnica, associada a observância da aprendizagem organizacional, criando uma sinergia que mantem unidos os diferentes membros de todos os escalões hierárquicos perante as dificuldades operacionais ocorridas no cotidiano. A relação de confiabilidade organizacional nas estruturas profissionais são recortes fundamentais no mundo pessoal e da organização, assim, este processo necessita ser ampliado, sendo um diferencial necessário no mundo das organizações. É necessário que a organização ao adotar a gestão estratégica de recursos humanos como prática, terá o desafio de aceitar e internalizar novos paradigmas, em prol do atingimento de objetivos e metas orientados para um alto desempenho organizacional. Portanto, a estratégia de negócios voltada para a competitividade está centrada cada vez mais na ideia de que o capital mais importante para a empresa é o conhecimento. Este capital intelectual é a chave das inovações e da criação de novas vantagens competitivas, em termos de produtos, serviços e utilidades diferenciadas da concorrência.

Palavras chaves: Competitividade, Gestão, Pessoas e Diferencial.

1. INTRODUÇÃO

A Administração de Recursos Humanos percorreu em sua trajetória um longo caminho até chegar a Era da tecnologia e informação. As organizações da atualidade percebem que seu principal ativo não é apenas o financeiro, é também o fator humano, que é um capital complexo e difícil de ser contabilizado, mas que favorece a empresa um grande diferencial, ou seja, é considerado como fator diferencial da competitividade. Nos dias atuais, com o avanço da tecnologia, as informações viajam em alta velocidade, e a cada fração de segundos, milhões de novas informações surgem, para que essas informações não se percam elas precisam ser organizadas, ou seja, transformarem-se em conhecimentos. As organizações necessitam do conhecimento para manterem-se competitivas. Tratar estas informações requer um repertório próprio, pró ativo cognoscente, ou seja, o Fator Humano.

O objetivo deste artigo é demonstrar que o fator humano um diferencial na competitividade nas organizações, e que o lucro e a rentabilidade empresarial pode se adquirir através de um processo de gestão do capital intelectual. O que as organizações querem é obter vantagem competitiva, mas não uma vantagem meramente física e sim, uma vantagem, subjetiva. A disputa pelo mercado cresce a vertiginosamente, onde os melhores se destacam utilizando-se as estratégias e agindo com competência. O capital humano é sem dúvida o elo entre o mercado e o sucesso. Segundo Chiavenato (2000), as organizações se apresentam como uma das mais complexas e admiráveis instituições sociais criadas pelo homem. Elas são hoje diferentes do que foram ontem e, provavelmente, no futuro, apresentarão diferenças ainda maiores. Kirschner (1998) afirma que "a empresa pode ser tratada como construto social e objeto sociológico, capaz de autonomia e criadora do social no sentido literal do termo, isto é, daquilo que une os indivíduos e constitui uma sociedade." É, portanto, um lugar de aprendizado e de cooperação, em que se integram diferentes culturas. Chiavenato (2000) lembra que empresa é formada de pessoas que interagem e contribuem para uma ação conjunta a fim de alcançarem um objetivo comum. A participação e a contribuição para a empresa variam de pessoa para pessoa, e de um tempo para outro; mas variam, também, as recompensas oferecidas pelas empresas.

Maximiano (2007, p.25), afirma que a sociedade é formada por empresas que geram meios para suprir as necessidades dos seres humanos, desde a prestação de serviços mais simples até a produção do bem mais complexo. Toda essa estrutura envolve as organizações. Toda a organização tem como objetivo fornecer produtos e serviços utilizando-se dos grupos sociais. A partir dos variados processos de transformação, são utilizados diversos recursos podendo ser: recursos tangíveis. As organizações estão a serviço da sociedade, atendendo as suas necessidades em diferentes graus: emocionais, espirituais, intelectuais, econômicas, dentre outras. A existência das empresas se dá porque indivíduos têm objetivos que somente podem ser atingidos mediante atividade organizada. Elas dependem de pessoas que planejam, dirigem e controlam suas atividades, fazendo-as operar e funcionar. Não existe organização sem pessoas, das quais dependem seu sucesso e sua continuidade. Tal política conduz as empresas a motivar seus

colaboradores, respeitando suas individualidades e potencialidades, gerando energia que conduz pessoas a realizarem um trabalho que lhes dê significado e qualidade de vida.

2. PERCURSO METODOLÓGICO

A metodologia utilizada foi à pesquisa bibliográfica, pois a mesma oferece meios que auxiliam na definição e resolução dos problemas já conhecidos, como também permite explorar novas áreas onde os mesmos ainda não se cristalizaram suficientemente. Permite também que um tema seja analisado sob novo enfoque ou abordagem, produzindo novas conclusões. Além disso, permite a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla, principalmente quando o problema da pesquisa requer a coleta de dados muito dispersos no espaço. Segundo Gil 2008, a Pesquisa Bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.

Através da investigação metodológica fomos construindo entendimento e reafirmando as construções iniciais da importância do Fator Humano como elemento competitivo.

2.1 A ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

Após a Segunda Guerra Mundial, por volta de 1950 os mercados começaram expandir-se rapidamente, influenciando a estabilidade das organizações, esse período ficou marcado pela inovação. As pessoas passaram a ser vistas como recursos que deviam ser administrados visando os objetivos organizacionais surgindo assim, a Administração de Recursos Humanos. “Os departamentos de recursos humanos visualizavam as pessoas como recursos vivos e inteligentes e não mais como fatores inertes de produção” (CHIAVENATO 1999a, p. 29). A globalização trouxe um grande volume de informações, as organizações precisam absorver tais informações e para que isso aconteça, ela depende do seu mais valioso recurso que são as pessoas, capazes de transformar informações em conhecimento, tornando-as competitivas.

> “O início da década de 1990 marca o começo da terceira etapa do mundo organizacional. É a era da informação, que surge com o tremendo impacto provocado pelo desenvolvimento tecnológico e com a chamada tecnologia da informação. A nova riqueza passa a ser

> o conhecimento – o recurso mais valioso e importante -, substituindo o capital financeiro. Em seu lugar, surge o capital intelectual". (CHIAVENATO 1999b, p. 34)

Para manter-se competitivas as organizações tiveram que mudar sua concepção, o objetivo maior passa a ser o futuro, com ênfase na mudança e inovação, saindo de um momento turbulento desenvolve ações em relação as pessoas. Desenvolve-se a necessidade das pessoas serem vistas como seres humanos que pensam, são inteligentes e têm capacidade para fazer uma organização dar resultados satisfatórios ou resultados desastrosos. Este período é denominado Era da Informação, onde as pessoas passam a ser valorizadas pelo seu intelecto, o foco da organização é estimular as pessoas, atrair e reter talentos, nascendo assim um novo conceito para Administração de Recursos Humanos que é a Gestão de Pessoas, onde as pessoas não são mais vistas como recurso, mas como fonte de vantagem competitividade. Segundo Chiavenato:

> "A antiga Administração de Recursos Humanos cedeu lugar a uma nova abordagem: a Gestão de Pessoas. Nesta nova concepção, as pessoas deixam de ser simples recursos (humanos) organizacionais para serem abordadas como seres dotados de inteligência, personalidade, conhecimentos, habilidades, destrezas, aspirações e percepções singulares". (CHIAVENATO 1999a, p. 32)

Um dos objetivos da Gestão de Pessoas é relacionar os interesses da organização com os dos colaboradores, objetivando sempre o aumento da produtividade. Pois, gerir pessoas não é uma tarefa tão simples, cada sujeito possui credos, gestos atitude, ou seja, culturas diferenciadas, é de fato uma tarefa complexa, onde as pessoas devem ser tratadas como pessoas dotadas de características pessoais e profissionais. Pois, elas "podem ampliar ou limitar as forças e fraquezas de uma organização, dependendo da maneira como elas são tratadas." (CHIAVENATO 1999a, p. 09) O trabalho desenvolvido a partir da Gestão de Pessoas desenvolve condições organizacionais de satisfação, alcançando os objetivos individuais e desenvolver um contingente de pessoas com habilidades para satisfazer os objetivos da organização. "A Gestão de Pessoas nas organizações é a função que permite

a colaboração eficaz das pessoas – empregado, funcionários, recursos humanos ou qualquer denominação utilizada – para alcançar os objetivos organizacionais e individuais." (CHIAVENATO 1999a, p. 09) Nem todas as Organizações pratica a Gestão de Pessoas, existem aquelas que estão ligadas a Era Industrial considerando seus colaboradores como recursos ou até produtos, mas as organizações que estabelecem um planejamento estratégico e tem visão de mercado sabem cuidar de seus colaboradores, colocando a gestão em prática. Percebemos que a globalização, não atingiu apenas mudanças nas tecnologias, ampliou o olhar na Administração de Recursos Humanos, desenvolvendo mudanças no gerenciamento de pessoas, tendo nos colaboradores como elemento importante e eficaz na competitividade organizacional.

2.2 DIFERENCIAL COMPETITIVO

Os diferenciais competitivos das organizações não podem ser vistos apenas pelos avanços da modernização tecnológica e pelas atividades fins, tem que se observar o grande horizonte das diversas atividades que compõe a organização. Toda a cadeia produtiva de insumos e atividades fins, tem muitos mais do que materiais tangíveis, o elemento que mobiliza estas ações é o colaborador, o sujeito pensante, o sujeito cognoscente. Hoje, o foco empresarial está voltado para as pessoas, pois: Em um número cada vez maior de organizações, os recursos humanos são vistos como fonte de vantagem competitiva. Há um reconhecimento maior de que competências especiais são obtidas por meio de habilidades de funcionários altamente desenvolvidas, culturas organizacionais diferenciadas, processos gerenciais e sistemas. Isso vai de encontro à ênfase tradicional dada a recursos transferíveis, como equipamentos (...). Cada vez mais se reconhece que pode ser obtida vantagem competitiva com uma força de trabalho de alta qualidade que permita às organizações competir com capacidade de resposta ao mercado, qualidade de produtos e serviços, produtos diferenciados e inovação tecnológica" (DESSLER 2003, p. 15). Para construir as e vantagens competitivas, o sujeito (colaborador) precisa estar em primeira estancia, toda e qualquer organização terá que investir no recurso humano para que tenha os resultados esperados. Percebe-se que é de notória importância que as organizações considerem a importância dos seus ativos intangíveis, como o capital intelectual e as competências profissionais dos seus colaboradores. O capital humano

não pode ser gerido da mesma forma que o capital tangível, o colaborador valorizado, respeitado e pro ativo é de fato uma excelente fonte de rentabilidade e lucro para as organizações. Nesta perspectiva, a organização necessita de ampliar os treinamentos e qualificação de seus colaboradores, desenvolvendo nestas maiores condições pro ativas para o trabalho. Para Chiavenato: "Capital intelectual é a soma de tudo o que você sabe. Assim, as organizações além de possibilitar maiores melhores condições para as atividades laborativas, possuem também um grande desafio manter a qualidade gerada, para que estes colaboradores continue a desenvolver suas atividades nestas organizações.

2.3 O SER COGNOSCENTE FATOR DE RIQUEZA

O capital intelectual, como elemento de competitividade organizacional, tem capacidade de gerar riqueza, mas para que isso aconteça a organização precisa atrair, reter e desenvolver esse capital da melhor maneira possível. Segundo Milkovich a solução para obter-se um diferencial competitivo, através dos colaboradores é:

> "Talvez a melhor estratégia de RH seja contratar, treinar e remunerar as pessoas para que elas criem as melhores estratégias futuras, não importa em que condições. Essa estratégia daria menos ênfase na capacidade das pessoas em implementar a estratégia de hoje, e mais ênfase nos traços humanos genéricos, como criatividade, inteligência, curiosidade, confiabilidade e comprometimento com a organização, o que conduziria a estratégias mais eficazes". (MILKOVICH e BOUDREAU 2000, p. 137)

A grande tarefa das organizações na modernidade é disponibilizar espaços e ações de que desenvolvam a criatividade, inteligência, confiabilidade, comprometimento entre outros fatores que possibilitem não só a organização bem como aos colaboradores gerarem riquezas, não só monetária como também profissional e pessoal. Observando sua capacidade de criar e inovar. A inovação é uma ferramenta do ser humano que vem ocupando espaço e tornando-se competitiva. Diante tantos desafios, criar soluções é o caminho para manter-se competitivo, a oportunidade de inovar é encontrada no capital intelectual. Mesmo as empresas tendo esse capital, muitas delas não sabem como buscar. Aumentar a produtividade

deve ser o segundo passo anterior ao conhecimento de saber como desenvolver e aproveitar o que o capital intelectual.

3 CONCLUSÃO

As organizações de sucesso, já perceberam que as pessoas são fontes de competitividade, porque possuem valores pessoais e insubstituíveis. As organizações que investem no capital humano conseguem extrair o melhor de cada componente e com este investimento destacam-se no mercado, vislumbrando que além de maquinários insumos e serviços pois existe um sujeito que mobilizam ações que assume atitudes e potencializam trabalhos, este repertório é repertório humano. Atualmente, as organizações estão passando por um processo de globalização, muitas delas conseguem manter-se no mercado por meio de vantagens competitivas. Antes a competitividade estava ligada à tecnologia, entretanto, constata-se que esta realidade vem mudando ao longo do tempo, a sociedade está voltada para o conhecimento. Os sujeitos passam a ser o centro das atenções organizacionais, delas se podem obter vantagens competitivas diferenciadas. As organizações disputam conhecimento, buscam para seus cargos pessoas que demonstrem não só conhecimento técnico como também habilidades de lhe dar com o outro e consigo mesmo, facilitando e adequando para melhor o relacionamento entres os demais na organização, consequentemente favorecendo uma qualidade nas relações e consequentemente maior lucratividade e rentabilidade nos produtos e serviços oferecidos pelas empresas que fazem parte. As empresas para adquirirem o capital intelectual, terão que investir visando atrair e reter talentos e conhecimentos das pessoas. As pessoas por sua vez, deverão receber recompensas por seu desempenho como reconhecimento, oportunidades de desenvolvimento e envolvimento no processo, capacitação, benefícios, entre outros, a fim de mantê-los na organização. Sendo assim, conclui-se que as organizações terão que aprender a valorizar seu recurso humano, pois só terá sucesso quem souber gerir seu capital intelectual. As pessoas serão o recurso mais desejado e disputado nos próximos anos, afinal não existem organizações sem pessoas. Enfim, o diferencial competitivo das organizações é de fator o fator humano daí a grande importância e necessidade do investimento na gestão de Recursos Humanos, visando a qualidade das relações, serviços e garantindo maior lucratividade.

4 REFERÊNCIAS

BATEMAN, S; Snell S. **Administração: construindo vantagem competitiva**. São Paulo: Atlas, 1998.

BOHLANDER, G; Snell S; Sherman A. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

BOWDITICH, J; Buono, A. **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira Thompson, 1992.

CARDOSO, W.L.C.D. **Qualidade de vida no trabalho: uma articulação possíve**l. Saúde Mental e Trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.

CAVALCANTI, M.; CavalcantI, M. C. B.; Gomes, E. B. P. G. e Neto, A. F.de P. **Gestão de empresas na sociedade do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

CHANG, J. Jr.; Albuquerque, L. G. **Comprometimento organizacional**: Criatividade e Inovação. Revista de Administração Mackenzie. São Paulo: ano 3, n.2, p.13-38, 2002.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos na empresa**. São Paulo: Atlas, 1989.

_____.**Gestão de pessoas. O novo papel de recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Administração nos novos tempos**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Recursos humanos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

_____.**Introdução à teoria geral de administração**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

_____ **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

DAVIS, K; Newstrom, J. W. **Comportamento humano no trabalho**. vol.1, São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

_____. **Comportamento Humano no Trabalho**. vol.2, São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001

DESSLER, G. **Administração de Recursos Humanos**. 2. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

DRUCKER, P. F. **Fator Humano e desempenho**: o melhor de Peter F. Drucker sobre administração. 3 ed. São Paulo: Pioneira, 1997.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2008.

EDIVINSSON, L. e MALONE, M.S. **Capital intelectual**. São Paulo: Makron Books, 1998.

FISCHER, A. L. **A Constituição do modelo competitivo de gestão de pessoas no Brasil** – um estudo sobre empresas consideradas exemplares. São Paulo, 1998. Teses (Professor Titular em Administração). Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo.

FISCHER, R.M. **A modernidade de gestão em tempos de cólera**. Revista de Administração da USP, v.27, n. 4, out./dez.1992. 21

GIL, A. C. **Administração de recursos humanos: um enfoque profissional**. São Paulo: Atlas, 1994.

KANAANE, R. **Comportamento Humano nas Organizações**: o homem rumo ao século XXI. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

_____ Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI. 2 ed, São Paulo: Atlas, 2008.

HIRSCHNER, A. M. **A sociologia diante da globalização**: a perspectiva da sociologia de empresa. Antropológica, Niterói, v.4, p. 19-30, 1998.

MARRAS, J.P. **Capital-Trabalho**: o desafio da gestão estratégica de pessoas no século XXI. São Paulo: Futura, 2008.

_____ **Gestão de Pessoas em Empresas Inovadoras**. São Paulo: Futura, 2005.

MAXIMINIANO, A. **Introdução à Administração**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

_____ **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas 2007.

MILKOVICH, T.; Boudreau, J.W. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2000.

POTER, M. E. **Vantagem Competitiva: c**riando e sustentando um desempenho superior. Rio de Janeiro: Campus, 1989.

ROBBINS, Stephen Paul. **Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2003.

STEWART, T. A. **Capital Intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

FACTORES CLAVE PARA LA COMPETITIVIDAD LABORAL EN EL PROCESO DE INDUCCIÓN AL PUESTO.

M. en A. Edgar Olvera Espinosa (edg.olvera@gmail.com)
L. en M. Juan Antonio Rodríguez Pichardo
M.A.N. Eduardo Almeida Villavicencio
Universidad Tecnológica del Valle de Toluca – Carretera al Departamento del D.F. Km. 7.5, Santa María Atarasquillo, C.P. 52044 Lerma, Estado de México,

Resumen

Una de las problemáticas que más enfrentan las empresas en materia de capital humano es el corto tiempo en el que se requiere inducir al puesto al personal, lo cual tiene incidencia en el rezago del cumplimiento de los objetivos organizacionales. Ante esta problemática se realizó la presente investigación para identificar las variables que confluyen, mediante un estudio comparativo entre diferentes organizaciones, en las cuales se revisó el grado de estandarización de este proceso, las diferentes herramientas y estrategias de apoyo, lo cual derivó en una propuesta que parte de reconocer las principales competencias que se requieren en un puesto, así como la evolución del aprendizaje en el corto, mediano y largo plazo. Al respecto se realiza una propuesta de variables que pueden influir de manera favorable en el proceso de inducción al puesto y así contribuir en la rápida adaptación del personal a la empresa y al puesto, con lo cual se esperaría mejores resultados laborales.

Palabras Clave: Inducción al puesto, Competencias, Desempeño laboral, Capital humano.

Summary

One of the problems that most companies face in human capital is the short time that is required to induce the staff position, which has an impact on the backlog of compliance with organizational objectives. Faced with this problem the present study was performed to identify the variables that come together through a comparative study between different

organizations, including the degree of standardization of this process was analyzed, the various tools and support strategies, which resulted in a proposal recognize that part of the core competencies required in a stall, and the evolution of learning in the short, medium and long term. In this regard a proposal for variables that may influence favorably the process of induction to the position and thus contribute to the rapid adaptation of personnel to the company and the position, which expect better working results is performed.
Keywords: Induction position, Skills, Job performance, Human Capital.

Introducción

Cuando las empresas se preocupan por la capacitación de su personal, se percatan de que este proceso puede ser altamente complejo, desafortunadamente no se le da la importancia necesaria, ya que se considera como un gasto más que como una inversión. La gerencia que requiere conocer el contexto económico y sus relaciones sociales con sus múltiples actores, por su parte el área de talento humano busca promover y potencializar el desempeño de competencias y habilidades de los colaboradores, para coadyuvar al logro de objetivos de la organización.

El mercado es altamente competitivo, donde existen situaciones de riesgo para las empresas, de lo cual surgen necesidades, entre ellas la inducción y capacitación. Motivo por el cual se es necesario identificar los requerimientos que permitan enfrentar los retos actuales y futuros del mercado, e implementar sistemas de medida que describan y predigan las curvas de costo y productividad laboral existentes en las empresas, así como las medidas cuantitativas (Costo y capacidad) y cualitativas (valor y reacción de la gente), que sirvan como análisis fundamental en la gestión de las empresas.

La era del conocimiento y la información implica enfrentar nuevas exigencias y de transformar las formas de alcanzar mejores niveles de eficiencia y eficacia. Es por esto, que el principio "El trabajador nunca termina de estar formado, su educación y aprendizaje se proyectan a lo largo de toda su vida laboral" (Bentley, 1993)

Metodología

Se seleccionó una muestra aleatoria simple de un universo de 90 empresas del Valle de Toluca del sector productivo de bienes y servicios, en las cuales se aplicó una encuesta y entrevistas a líderes de áreas de capital humano y personal de reciente ingreso;

posteriormente, mediante un estudio comparativo entre las diferentes organizaciones, se revisó el grado de estandarización de este proceso, las diferentes herramientas y estrategias de apoyo, lo cual derivó en una propuesta que parte de reconocer las principales competencias que se requieren para la incorporación al puesto, así como la evolución del aprendizaje en el corto, mediano y largo plazo.

Desarrollo

Todo empleado que inicia sus labores en un nuevo trabajo debe recibir capacitación para inducir un desempeño eficiente y efectivo. Es importante señalar que esta capacitación, entrenamiento o adiestramiento, conforme a Ley Federal del Trabajo en México es una obligación por parte del patrón, por lo tanto, es imprescindible que el patrón tenga un sistema adecuado para realizarlo. (Flores, 1989).

El proceso de inducción implica:

1. La inducción a la empresa
2. La inducción al puesto o inducción específica

Inducción del personal

La inducción o introducción del nuevo empleado, tiene como propósito el que este se adapte, lo mejor posible en el menor tiempo al puesto para el cual se le contrato, a los compañeros y a las características el organismo. (Barquero, 2005) Así mismo, es el conjunto de actividades que se realizan con objeto de guiar, orientar e integrar a los empleados en el ambiente de trabajo y en el puesto. (Münch, 1997).

De acuerdo con estudios de Cadwell, una de las principales razones por las que las personas cambian de trabajo se debe a que no se sienten bienvenidas ni se perciben como parte de la organización a la que se incorporan; o se dan cuenta de que la institución o el trabajo no son lo que esperaban (Cadwell, 1991).

De hecho, existen dos formas de inducción empresarial:

1. Informal: En casi cualquier empresa empezaran por presentarlo con algunas personas que trabajaran al lado suyo, por describirle a la compañía en su generalidad y por ubicar su propia situación laboral en términos muy vagos. (Graen, 2000).
2. Formal: Puede ir desde una conferencia de unas horas, un seminario de un día, hasta un curso de varias semanas. Como el empleado ya está contratado, se le comienza a pagar, aunque este en proceso de capacitación. (Noguera, 2006).

Además de los aspectos enumerados, debe tenerse presente **que las expectativas que un empleado tenga en la organización**, y la satisfacción o no de estas, determinará, en alguna medida, el grado de satisfacción hacia el trabajo realizado. Por ello, es muy importante que el área de recursos humanos y quienes colaborarán con este en el desarrollo de las estrategias para implementar un óptimo programa de inducción, sean claros en cuanto a los objetivos del proceso como tal. (James A. F. Stoner, 1996)

Si se proporciona una buena inducción al puesto, se podrán obtener las siguientes ventajas:

- Reduce costos de reclutamiento y selección; mientras más alta sea la tasa de rotación, mayor tendrá que ser el presupuesto para selección
- El individuo se identifica con la organización y los procedimientos
- Acelera su integración al grupo, subgrupo y ambiente laboral
- Valora la tarea específica de su puesto
- Acepta con mayor facilidad la autoridad
- Conjunta los objetivos de la organización y los personales
- Permite que el individuo realice con mayor facilidad sus labores

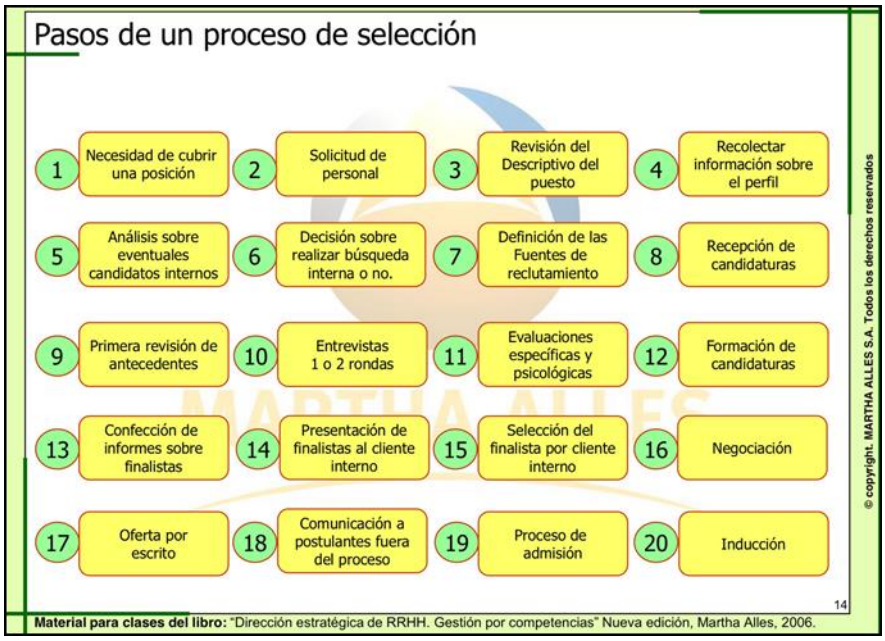
Una vez que la persona finalizó su curso, deberá presentar en su área específica de trabajo para iniciar su inducción al puesto. Debe elaborarse un formato con los puntos a tratar en forma de lista verificable o guía para quienes la imparten. (Grados, 2013)

En este apartado, se afirma que el proceso debe iniciarse tan pronto como el nuevo empleado se incorpore a la organización, una vez que estén claramente definidas las condiciones de su nombramiento. (García, 2002)

Para este estudio, se analizó el proceso de inducción al puesto en empresas del Valle de Toluca, y se identificaron las relaciones que existen entre ellos. Se revisó el grado de implementación de las variables y se identificaron áreas de oportunidad.

Aunque las empresas que se analizaron fueron de giros diferentes, se tomó como criterio de selección que fueran empresas medianas de acuerdo con la clasificación que establece la Secretaría de Economía.

De acuerdo con Martha Alles, quién es especialista en materia de Capital Humano, propone un proceso de reclutamiento en el cual la etapa de inducción es un hito muy importante, el cual debe ser planeado. (Martha, 2006)



Al integrarse una persona a una organización nueva, a pesar de la experiencia sobre el cargo a desempeñar, es de radical importancia haber desarrollado un buen proceso de inducción que en primer lugar lo hará sentirse bienvenido, la imagen que una empresa proyecta como resultado de la inducción es muy positiva, y genera en los nuevos colaboradores sensaciones de seguridad y estabilidad.

Por obvias razones los resultados que se obtendrán del óptimo y eficaz desempeño del nuevo colaborador se verán reflejados en los objetivos cumplidos.

El sentido de pertenencia con la empresa es de vital importancia en la actualidad y este se desarrollará como fruto de la correcta inducción de personal, como uno de los factores intervinientes fundamentales, para conseguir dicha competencia, (Mendoza Jiménez, 2013)

Las ventajas que se pueden identificar de una inducción apropiada son (Mendoza Jiménez, 2013):

- Establecimiento de una conexión intrínseca entre colaborador y organización basada en la comprensión y aceptación de los valores y normas organizacionales.
- Promovemos una cultura organizacional sólida y excelente imagen corporativa.
- Al ser un proceso documentado, la primera ventaja que nos presenta es la información fidedigna de como desarrollar las diversas fases del proceso.
- Clara reducción de rotación de personal.

- Alta productividad puesto que los nuevos integrantes inician sus labores más seguros ubicándose e interactuando en mucho menor tiempo y de mejor manera.
- La Inducción específica disminuye significativamente los errores y daños de maquinarias y equipos de trabajo, y consecuente reducción de riesgos para el trabajador así como de costos de mantenimiento correctivo.
- Reducción de accidentes laborales.
- Optimización de tiempo gracias a la correcta ubicación del espacio físico de la empresa.
- Desarrollo del sentido de pertenencia e involucramiento al conocer con claridad los pilares fundamentales de la empresa, como: misión, visión, valores, objetivos, etc.
- Obtenemos un mejor clima organizacional, estableciendo normas de cordialidad y buena comunicación e interacción entre compañeros y departamentos de trabajo.
- Se convierte en la primera motivación para los colaboradores, al sentirse bienvenidos a un ambiente caluroso y colaborador.

Mientras que existe un proceso de inducción general y usualmente se lleva a cabo por parte de las áreas de Recursos humanos, la inducción específica es la que suele tener menores grados de estandarización. La inducción general comprende:

La inducción general debe considerarse dentro de la estructurada los siguientes aspectos:

- Historia
- Misión
- Visión
- Organigrama
- Valores
- Objetivos
- Productos y servicios que la empresa ofrece
- Procesos Administrativos (asignación de códigos, apertura de cuentas, forma de pago, etc)
- Normativas y Reglamento interno
- Ubicación: Vigilancia, comedores, baños y salida de emergencia, etc.
- Generalidades de Seguridad Industrial

Una vez que la persona finalizó su curso, deberá presentar en su área específica de trabajo para iniciar su inducción al puesto. Debe elaborarse un formato con los puntos a tratar en forma de lista verificable o guía para quienes la imparten. (Grados, 2013)

El proceso de inducción específica:

- Entrega de un organigrama con la ubicación de este cargo dentro de la organización, indicando los distintos cargos con lo que interactuará el colaborador.
- Manual de Funciones
- Flujo-gramas de procedimientos.
- Espacio Físico, equipos y materiales de trabajo.
- Horarios, turnos, pausas y permisos.
- Normas de Seguridad, Equipos de protección y Riesgos laborales.
- Obligaciones y derechos del colaborador.

Este proceso debe iniciarse tan pronto como el nuevo empleado se incorpore a la organización, una vez que estén claramente definidas las condiciones de su nombramiento. (García, 2002)

Aunque se cuenta con programas desarrollados por las áreas de recursos humanos, pocas veces han identificado con precisión las competencias que requieren para cada área. A partir de las entrevistas fue posible identificar otras variables que intervienen:

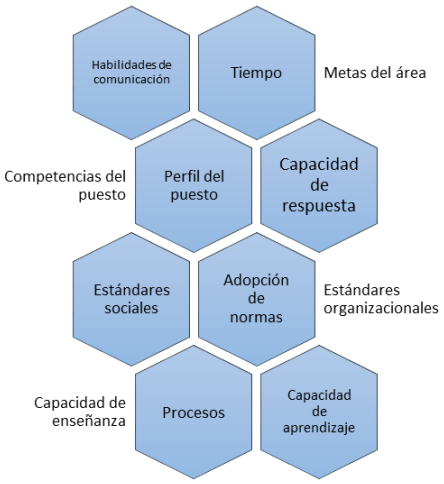


Figura 14 Variables del proceso de inducción específica

A partir de los resultados se realizó un estudio comparativo y fue posible identificar aspectos positivos y negativos de lo mínimo que se requiere para una inducción específica.

Etapa del proceso	Aspectos positivos	Aspectos negativos
Entrega de un organigrama con la ubicación de este cargo dentro de la organización, indicando los distintos cargos con lo que interactuará el colaborador.	Esta función se delega en las áreas de Recursos humanos, quienes son los especialistas.	No se delimitan aspectos relacionados con la comunicación e interacción social, usualmente no está definido las líneas de autoridad
Manual de Funciones	En él se definen las funciones básicas que incluye el puesto, usualmente delimitadas en el perfil de puesto.	Falta detallar las actividades inherentes al puesto usualmente operativas que implican responsabilidad o influencia sobre otros procesos.
Flujo-gramas de procedimientos.	En los procedimientos se explica con detalle los pasos a realizar sobre una tarea.	No todo el personal está familiarizado con la simbología de los diagramas, por lo que puede parecer complejo su comprensión e interacción con otros procesos.
Espacio físico, equipos y materiales de trabajo.	El personal se familiariza con la operación de los equipos de una manera básica.	Ciertos equipamientos requieren un entrenamiento e incluso una evaluación, con la finalidad de reducir paros en los procesos. Generalmente quien realiza el entrenamiento ya no se encuentra en el puesto al momento de integrarse a la

Etapa del proceso	Aspectos positivos	Aspectos negativos
		organización y tiene que ser muy autodidacta.
Horarios, turnos, pausas y permisos.	Permiten conocer el marco de actuación y de lo que se puede y debe hacer.	De no comunicarse de manera apropiada, puede generar resistencia, interpretaciones diversas, y dependiendo del clima organizacional, puede parecer restrictivo.
Normas de Seguridad, Equipos de protección y Riesgos laborales.	Reduce la el índice de accidentes y riesgos laborales.	Pueden ser muy extensas, no haber un entrenamiento pedagógicamente diseñado y a falta de aclaraciones oportunas, se amplían las posibilidades de riesgo laboral.
Obligaciones y derechos del colaborador.	Delimitan las responsabilidades de cada parte y establecer un marco de seguridad laboral.	Puede parecer muy reestrictivo e influir de manera negativa en el ambiente laboral.

Tabla 10 Aspectos positivos y negativos del proceso de inducción específica

De igual manera se analizó grado de estandarización (G°E) del proceso de inducción específico y se identificó el porcentaje de las empresas que cuentan con ello, así como las variables que intervienen en el proceso, de lo cual se encontró lo siguiente:

Variable	G°E	Variable	G°E	Variable	G°E

Perfil del puesto	90 %	Tiempos definidos	**20 %**	Adopción de normas	90 %
Competencias del puesto	85 %	Habilidades de comunicación	**30 %**	Capacidad de enseñanza	35 %
Capacidad de respuesta del puesto	**15 %**	Estándares sociales	**10 %**	Procesos	90 %
Metas del área	50 %	Estándares Organizacionales	45 %	Capacidad de aprendizaje	80 %

Tabla 11 Grado de cumplimientos de requerimientos de la inducción específica

Con respecto a la inducción general, se observó que cuentan con un mayor grado de estandarización:

Variable	G°E
Historia	100%
Misión	100%
Visión	100%
Organigrama	100%
Valores	100%
Objetivos	90%
Productos y servicios que la empresa ofrece	100%

Procesos Administrativos (asignación de códigos, apertura de cuentas, forma de pago, etc)	70%
Normativas y Reglamento interno	80%
Ubicación: Vigilancia, comedores, baños y salida de emergencia, etc.	80%
Generalidades de Seguridad Industrial	80%
Normativas y Reglamento interno	80%

De lo anterior fue posible observar que las variables relacionadas con el proceso general de inducción tienen un mayor grado de implementación que las variables relacionadas con el proceso específico.

De acuerdo con los porcentajes de menor grado de estandarización, en las variables del proceso específico se observó debilidad en la **capacidad de respuesta**, ya que pocas veces se le define al trabajador lo que se espera de él y el tiempo en el que debe cumplir con sus actividades, y en ningún caso se les especificó el tiempo en el que deben desarrollar las competencias inherentes al puesto. Lo anterior está en función de que el personal incluso desconoce las competencias que debe desarrollar.

En segundo lugar **los tiempos definidos**, no se exponen con precisión, y es común que el empleado comience a pedírsele rendición de cuentas, cuando no ha habido claridad en los tiempos en que debe solventar necesidades, e incluso cumplir con estándares, de calidad, producción y tiempos de respuesta.

Las habilidades de comunicación, son una variable del clima organizacional que repercute en el desarrollo de nuevas relaciones interpersonales, y el flujo de la información necesaria para la operación del puesto.

Los estándares sociales son muy importantes, ya que mediante ellos, se describen las normas de convivencia no escritas, así como la forma de conducirse en los diversos grupos o coaliciones existentes en la organización

Figura. 15 Variables del proceso de inducción específica (Identificación de factores críticos)

En este sentido se propone que estas cuatro competencias puedan desarrollarse en un plazo no mayor a 30 días, que de acuerdo a las entrevistas es el periodo crítico para la incorporación de la persona:

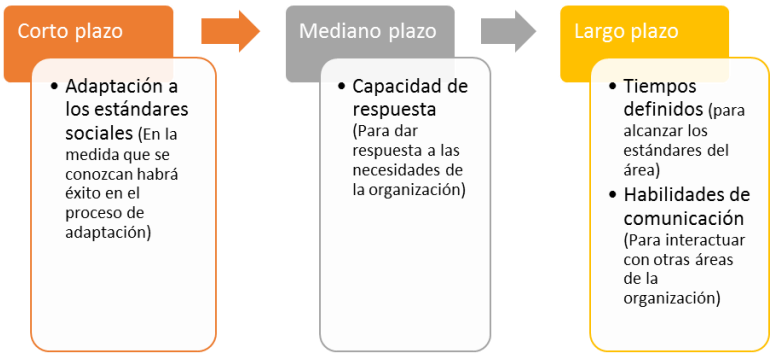


Figura 16 Desarrollo de competencias en el tiempo

De acuerdo con los resultados de las entrevistas se observó que la experiencia de adaptación, es de las más difíciles ya que en general hay una sensación de rechazo por parte de otros

colaboradores, que si bien pudieron haber competido por el puesto en el proceso interno de selección o hubo rivalidad con su predecesor, demoran un tiempo en establecer vínculos de confianza, por ello se determinó que es importante atender con prioridad la adaptación a los estándares sociales. En seguida la capacidad de respuesta, ya que una persona que ha establecido lazos de confianza tiene más probabilidades de desarrollar su capacidad de respuesta, seguido de los tiempos definidos, ya que una vez que está la conciencia del resultado, es posible establecer límites e incluso motivar al trabajador, paralelo a ello y no menos importante las habilidades de comunicación, para interactuar al exterior del área, ya sea con otros departamentos o fuera de la organización, lo cual puede comprenderse en sus diferentes extensiones: verbal, escrita, digital y no verbal.

Conclusiones

Las empresas del Valle de Toluca se encuentran inmersas en una ambiente altamente demandante en cuanto a resultados se refiere, donde predominan sistemas de producción Just-in-time, y se requiere una rápida adaptación a la empresa y al puesto. Por ello es menester desarrollar las condiciones necesarias para el desarrollo de las competencias que se identificaron como factores clave para la competitividad laboral en el proceso de inducción al puesto, lo cual reduce las probabilidades de deserción y las tasas de rotación de personal en los primeros 30 días, y hacer organizaciones más competitivas.

Trabajos citados

Barquero, A. (2005). *Administracion de recursos humanos.* Costa Rica: Universidad estatal a distancia.

Bentley, T. (1993). *Capacitacion empresarial.* McGraw Hill.

Cadwell, C. (1991). *Inducción del nuevo empleado.* España: Trillas.

Flores, F. (1989). *Inventando la empresa del siglo XXI.* Chile: Ediciones pedagogicas Chilenas.

García, N. (2002). *La administración escolar.* Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

Grados, J. A. (2013). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal.* México: Manual moderno.

Graen, G. B. (2000). *Managment of team Leadership in extreme context* . Illinois: University of Illinois.

James A. F. Stoner, R. E. (1996). *Administración.* Estados Unidos: Pearson.

Martha, A. (2006). *Dirección Estratégica de RRHH. Gestión por competencias.* México: Ediciones Granica.

Mendoza Jiménez, T. E. (2013). *Elaboración de un manual de inducción para el personal para editorial Don Bosco.* Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Saleciana.

Mûnch, L. (1997). *Fundamentos de administración.* México: Trillas.

Noguera, H. (2006). *Triunfa en tu primer trabajo.* Mexico: Panorama .

COMPETENCIAS EN CULTURA DE PAZ Y SEGURIDAD HUMANA PERSONAL

Gabriela Areli Cruz Sotelo[106]

Resumen: La seguridad humana se relaciona con la cultura de paz a nivel personal porque el individuo debe trabajar en sí mismo, desde conocer sus derechos, empoderarse de ellos, el superar las adversidades y exigir a las autoridades el respeto a su dignidad humana. La metodología empleada es mixta, por medio de entrevistas a expertos en seguridad humana, en cultura de paz y a policías, para poder analizar el problema de seguridad humana. En lo cuantitativo se tiene una encuesta aplicada a 208 estudiantes de licenciatura en derecho para conocer su percepción de paz y seguridad humana, entre las conclusiones más importantes están: la participación de la sociedad a través de redes sociales, instituciones de educación a todos los niveles, para reforzar los valores, entre ellos: la paz, armonía, solidaridad, seguridad, con la finalidad de tener una sociedad pacífica y segura.

Palabras clave: Paz, Seguridad Humana.

Summary: Human security is related to the culture of peace on a personal level because the individual must work itself, from knowing their rights, empowering them, overcoming adversity and demand that the authorities respect for their human dignity. The methodology used is mixed, through interviews with experts in human security, culture of peace and police, to analyze the problem of human security. Quantitatively has a survey of 208 undergraduates in right to know their perception of peace and human security, among the most important conclusions are: participation of society through social networks, educational institutions at all levels, to reinforce the values, including: peace, harmony, solidarity, security, in order to have a peaceful and secure society .

[106] Doctora en Educación, Docente Investigadora de la Universidad de Ixtlahuaca, ponencia resultado de investigación concluida para obtención de título de grado de doctorado en derecho, correo institucional: gabriela.cruz@uicui.edu.mx, correo personal: cruz.sotelo.gabriela@gmail.com.

Keywords: Peace, Human Security.

Introducción

El objetivo del ser humano, es ser feliz, tener una convivencia armónica, lograr reconocer al Otro, a sus semejantes en cuanto integrantes de la misma especie humana, este tipo de pensamientos lo tiene la Filosofía para la Paz; con el objetivo de promover el bienestar del ser, enseñándolo a no olvidarse de lo humano, a través de acciones denominadas cultura de paz, que consiste en *"una serie de valores, actitudes, y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones"* (Organización de Naciones Unidas, 1998), teniéndose que educar para una cultura de paz.

Sin embargo, en lo cotidiano no estamos conscientes de ello y vivimos en una cultura de violencia, donde los temas de interés y preocupación en toda sociedad es la seguridad, pero esta tiene diferentes concepciones. Así, en el entorno global se denomina Seguridad Humana, que es un concepto integral de tranquilidad, "*al margen de riesgos, amenazas, miedos y necesidades sociales,*" (Baena, 2014) distinguiendo el elemento objetivo que son las leyes y los medios, en lo relativo al elemento subjetivo, esté es la percepción de la seguridad por la ciudadanía.

En Latinoamérica ya se están cambiando los conceptos de seguridad, Dorothy considera también que los enfoques de seguridad personal, social, ciudadana, pública, no son suficientes por lo que, es necesario ampliar la visión de Seguridad Humana, donde se incluyan todos los derechos humanos, se extienda a los riesgos; como el derecho a la salud y al medio ambiente. (Estrada, 2011, págs. 44-47.)

La presente investigación está basada en la Filosofía de paz, en la teoría de cultura de paz, en los estudios de Educación para la Paz y Derecho humanitario, que es: *"parte del derecho internacional que regula las relaciones entre los Estados… conjunto de normas que por razones humanitarias, trata de limitar los efectos de los conflictos armados"* (Comité Internacional, 2015). Su principal fuente son los tratados, los convenios y principios generales del derecho. Existen cuatro convenios fundamentales, el de Ginebra de 1949, la Convención de la Haya en 1954, la convención de 1972 sobre armas. Dentro de las posturas tradicionales del derecho, se ubica en el ius naturalismo, la Seguridad Humana Personal.

Metodología

Dorothy Estrada, plantea el problema de seguridad en México de la siguiente forma: se tiene un ambiente de violencia que ya incluye inseguridad contra los riesgos a la vida, la integridad física y libertad que están siendo causadas por la delincuencia organizada, el narcotráfico, la pobreza, desigualdades socio-económicas, desastres naturales constantes, deficiencias en el sistema de administración de justicia, violaciones a derechos humanos, deficiente sistema de salud, violencia de género. Esto exige restaurar el Estado de Derechos a través de estrategias de seguridad. (Estrada, 2011). Refiriéndose a las políticas Públicas en materia de Seguridad, en cuanto al término Estado de Derechos es porque debe de protegerse los derechos subjetivos como la: vida, igualdad, libertad, dignidad de las personas.

Luego, es momento de superar la concepción de Seguridad Pública y apostar por la Seguridad Humana como un concepto integral, comenzando por el cambio objetivo al constitucionalizar la Seguridad Humana, para lograr a la larga un cambio subjetivo de Seguridad Humana.

Por lo anterior, la pregunta de investigación es:

¿Es necesario, que el Derecho Humanitario reconozca la cultura de paz y la seguridad humana, a fin de disminuir la violencia e inseguridad en el mundo?

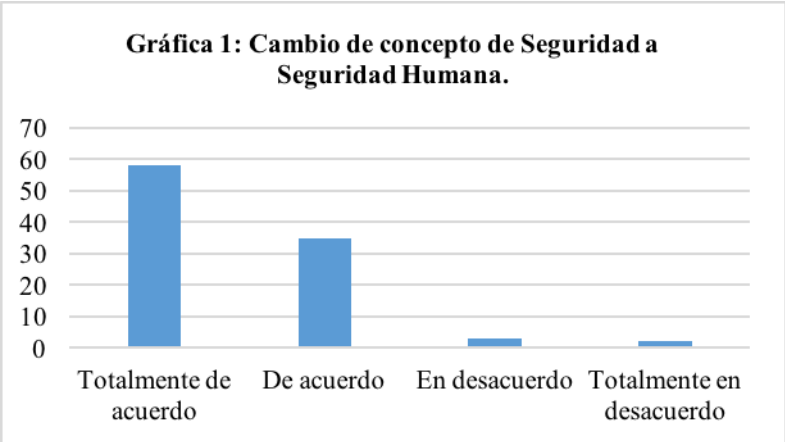
Objetivo General: Construir una teoría del Derecho Humanitario de Paz y Seguridad Humana Personal, bajo los principios de: empoderamiento, rescate de lo humano, la espiritualidad del hombre, la paz individual y colectiva, el cambio de paradigma de violencia estructural por cultura de paz, la resolución pacífica de los conflictos y prevención de inseguridades humanas.

Técnicas empleadas: Se realizaron una encuesta, entrevistas e historia de vida.

De la encuesta las Hipótesis manejadas en la presente investigación con la técnica de encuesta aplicada a una población de 1059 estudiantes de derecho, a 205 personas aplicando la fórmula para pequeñas muestras, realizando la validez por constructo.

Desarrollo: Resultados y Discusión

Ls resultados fueron los siguientes: para la Hipótesis Inicial: H_1 Cambio de concepto en la normatividad de Seguridad Pública o Comunitaria por Seguridad Humana. Probada. Fue la pregunta número 14. Siendo probada.



Para hipótesis de protocolo:

H_2 Si, México vive una situación de violencia e inseguridad, misma que puede ser disminuida con la Cultura de Paz y Seguridad Humana Personal, desde la Educación y su reconocimiento en el marco normativo para que todas las instituciones y medios de comunicación apoyen en su construcción.

Correspondiente al cuestionamiento 5. ¿Las instituciones como la familia, los medios de comunicación deberían formar una cultura de paz; como es el conocimiento de los derechos humanos, el sobreponerse a las adversidades, para disminuir la inseguridad?

Tabla 1: Hipótesis: Cultura de paz para disminuir inseguridad

Cultura de Paz para disminuir inseguridad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	126	60.6	60.6	60.6
	2	73	35.1	35.1	95.7
	3	6	2.9	2.9	98.6
	4	3	1.4	1.4	100.0
	Total	208	100.0	100.0	

Durante la investigación: H_3 Es posible que al construir una teoría del derecho humanitario de paz y seguridad humana personal, bajo los principios de: empoderamiento, rescate de lo humano, la espiritualidad del hombre, la paz individual y colectiva, el cambio de paradigma de violencia estructural por cultura de paz, la resolución pacífica de los conflictos, se logre tener mayor paz y prevenir inseguridades humanas.

Tabla 2: Hipótesis 3 construcción de una Teoría

Variables Independientes:	Resolución pacífica de los conflictos	Pregunta: 11
Cultura de Paz	Convivencia armónica y pacífica	20
	Cumplimiento de Derechos Humanos	13
Seguridad Humana	Empoderamiento	5
	Concepto de Seguridad Humana	14
	Resiliencia	17

Para lo cual no se hace gráfica, se pasa por una prueba determinada por el programa en este caso como son de opinión, se utiliza la prueba no paramétrica denominada Chi^2 donde se comparan las frecuencias con promedio de respuesta.

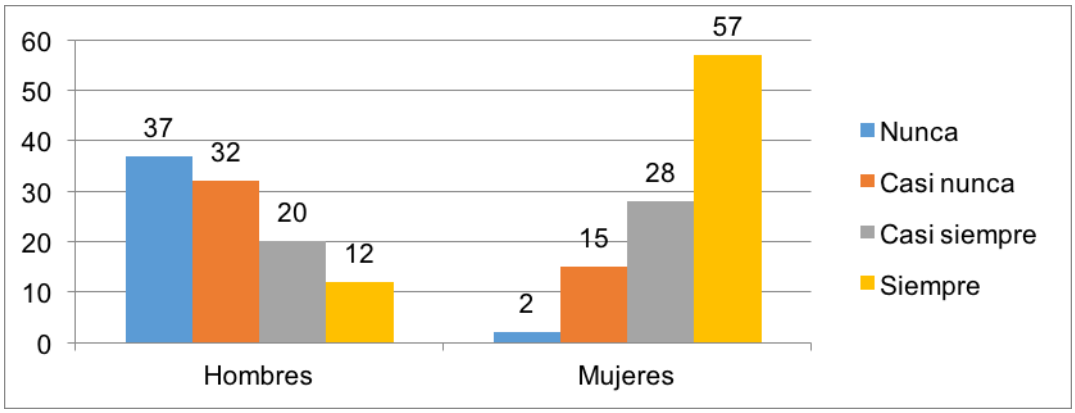
En la comparación de medias es notable que existe una igualdad y en el significado asintótico a ser de 0, significa que se prueba la hipótesis, recordando que los valores eran de totalmente de acuerdo opción 1 a totalmente en desacuerdo opción 4, y el promedio o media va de 1.48 a 1.69.

Para la presente exposición se da cuenta del factor psicológico de cultura de paz y seguridad humana, en especial por género.

Tabla 3: Contingencia Factor Psicológico por Género

		genero			
		0	1	2	Total
psicol	1	3	37	2	42
o	2	1	32	15	48
	3	0	20	28	48
	4	1	12	57	70
Total		5	101	102	208

Gráfica 3: Factor Psicológico por Género



La mayoría de la muestra coincide que siempre y casi siempre el factor psicológico es decir, el temor, miedo ante la inseguridad es una realidad y uno debe sobreponerse de ello, dando el apoyo psicológico a las vidas, comprometernos a vivir en armonía y paz social, sin embargo; a la tabla de contingencia vemos la opinión de las mujeres con una apreciación más marcada al temor psicológico siempre, por lo tanto, se debe trabajar con las mujeres para la disminución del temor ante la inseguridad.

De la Entrevista aplicada a tres expertos y tres policías uno a nivel federal, estatal y municipal respectivamente, los resultados son:

Tabla 4: Cuadro resumen de la técnica de entrevista:

Eje:	Categoría	Indicador
	Finalidad de Paz	Convivir en armonía

Cultura de Paz (CP)		
	Conocimientos de CP	Teoría del conflicto, respeto, tolerancia
		Solución alterna de conflictos, lo humano, la dignidad
	Violencia	Prevención primero, educar y al último castigo.
	Derechos Humanos	Denunciar crímenes de Lesa humanidad y violaciones a derechos humanos.
	Resiliencia	Superar las adversidades
Seguridad Humana	Concepto	Incluye ausencia de miedo, necesidades, riesgos y un Estado de Derecho- Es un equilibrio emocional de las personas, que permite vivir en sociedad con armonía.
	Factores:	
	Económico	Pobreza, hambre, bajos salarios de policías, inseguridad en pensiones, desigualdad económica.
	Cultural	Discriminación, cumplir como ciudadano.
	Educativo	La falta de educación, el contar con el conocimientos sobre la seguridad, el trabajo de los policías. El tener conocimiento de los derechos humanos.
	Salud	Drogas, alcoholismo.
	Institucional	Corrupción, falta de independencia del poder judicial del ejecutivo y legislativo, falta de profesionalización de cuerpos de seguridad, policías municipales dispersos, sin entrenamiento ni armas, el tener el apoyo de mandos inmediatos.
	Político	Generar una agenda de paz.

		Debe haber un manejo integral de ausencia de miedo, necesidades, riesgos y vivir en un Estado de derecho y evitar los malos gobiernos.
	Jurídico.	Que los delitos sean investigados y castigados y no queden impunes.
		La seguridad humana se debe reglamentar, por ser un elemento que reorganiza y encausa al sistema judicial, social, legislativo.
	Psicológico	La percepción de inseguridad por parte de los policías federales es reducida, por los estatales concedieran que la inseguridad es deprimente, y en la opinión de policía municipal considera que la seguridad es deficiente.
		El sentimiento de las víctimas de la inseguridad siempre será distinto al de los policías.
Hipótesis	**Cultura de paz** para formar un estado de **seguridad humana**	Sí, tiene que encausar el conflicto de manera pacífica.
		Sí, para poder realizarse el ser humano debe convivir en forma armónica.
		Con respeto y cultura de tolerancia.
		Sí, es necesario difundir la cultura para prevenir el delito y garantizar los derechos humanos.
		Transparentar el sistema jurisdiccional

	Otras alternativas de solución:	Políticas públicas: agenda de paz, políticas públicas transversales por sector que cubran lo económico, la salud, educación, cultura, para generar seguridad humana. (Manejo integral).
		Instituciones de seguridad: aumento de policías capacitados, con más equipo, mejores salarios, con cursos para policitas sobre el nuevo sistema penal acusatorio.
		Acciones ciudadanas: Denunciar la falta de gobernanza, exigir la investigación y castigo a las violaciones de derechos humanos. Cultura de Denuncia, conciencia de no ponerse en riesgo, participación ciudadana. Conocimiento en derechos humanos, delitos y faltas administrativas Respetar y dignificar el trabajo de los policías. Ser corresponsables en la prevención del delito para mejorar la seguridad.

Fuente: Creación personal con referencia en las entrevistas a expertos en Cultura de Paz Héctor Aqueche, y Seguridad Humana Dra. Úrsula Oswald Spring y Dr. Martín Gabriel Barrón Cruz, policías: un Comandante de Policía Federal, un Policía Estatal y un Municipal.

De la historia de vida es rescatable el factor psicológico: Este factor Psicológico, lo podemos ejemplificar con una historia de vida, de una persona desplazada por cuestiones de inseguridad del Estado de Michoacán al Estado de México, quien referiremos como Juan,:

> Cuando asistía a la prepa de 2° semestre llegué a mi casa…se acercó mi mama y me dijo "se llevaron a tu papa", y al oír eso me destroce,

> rompí en llanto, mi hermana se acercó un poco más tranquila me dijo secuestraron a mi papa, yo realmente estaba que me quería morir, él era mi mejor amigo y el mejor padre.
>
> Pusimos la denuncia correspondiente y tan solo pasaron dos días para que tocaran la puerta diciendo "los encontramos", habían encontrado a mi papa en un lugar llamado "la encarnación" cerca de Zitácuaro, junto con otros dos vecinos que yo no sabía que estaban en la misma situación.[107]

En la historia de vida se percibe las emociones de las víctimas de inseguridad, su fortaleza o resiliencia para seguir adelante con sus vidas y el costo en vidas humanas, en gastos que paga la sociedad.

En la revisión teórica se encontraron autores que comparten la unión entre cultura de paz y seguridad humana, entre ellos Manuel Bernales, para quien:

> El propósito de una cultura y educación de paz es lograr un conjunto de valores, ideas, creencias, conocimientos, actividades y prácticas de tolerancia esenciales a la persona, la sociedad y el Estado para que los encaucen hacia el bien común y lo fortalezcan.
>
> En este contexto, tiene como propósito general superar las formas de violencia predominantes en la sociedad y en el Estado y aportar a la transformación de las condiciones sociales que la favorecen o posibilitan. (Bernales, 2000, pág. 26)

Este autor ya habla de la solución de a la violencia desde la cultura de paz, sin embargo; la aportación de esta investigación sigue siendo la unión de seguridad humana en especial la personal.

En Cultura de Paz, Martín Rodríguez Rojo en el 2002, se cuestionaba: ¿es posible pasar de una sociedad violenta a otra pacífica?: Contestando afirmativamente, se puede lograr solo

[107] Historia de vida, proporcionada por un estudiante de la licenciatura en derecho, que vivió el desplazamiento por inseguridad, reservando sus datos de identidad.

a través de una cultura de paz, donde se conciba a la persona que no es violenta por naturaleza, pero que es agresiva, esa agresividad se puede tomar de manera positiva en el coraje de vivir en busca de justicia y aminorando las desigualdades, reconociendo la existencia de los conflictos como algo natural al hombre, por ser miembros de una sola raza.

Afirmando que si se quiere disminuir la violencia en la sociedad se tiene que empezar por la escuela pues poco a poco se irá cambiando la sociedad. (Rodríguez, 2002)

Estando totalmente de acuerdo con las ideas de Martín Rodríguez, es momento de dar difusión a la Cultura de Paz como solución a los problemas sociales no solo como ideal, debiendo hacer desde la Escuela, las instituciones como la familia y por supuesto en el ámbito jurídico tanto en la norma, en lo ético y la aplicación de la norma al caso concreto.

Para Juan Pablo Fernández Pereira, las características esenciales de la Seguridad Humana son: los Derechos, las necesidades y las capacidades. En este último punto coincidimos con lo mencionado en capítulos anteriores como desarrollo humano y habilidades para la vida, pero el autor se enfoca a la prevención de inseguridades, con su aporte:

> La teoría de las capacidades puede percibirse como una aportación que invita a profundizar y promover un modelo más preventivo de la seguridad integral, articulado en torno a la idea de que el objetivo primordial de un Estado de derecho avanzado es la preservación de la vida y la integridad de las personas. (Férnandez, 2015, pág. 162)

Este es un ejemplo de cómo los investigadores van avanzando en el conocimiento uniendo los esfuerzos interdisciplinarios para lograr construir la seguridad humana como un concepto inacabado, pero que cada uno puede ir aportando, el autor une seguridad humana con las capacidades.

Por lo tanto, el compromiso moral y profesional es realizar un aporte a las ciencias sociales siendo este la teoría del derecho humanitario de paz y seguridad humana personal.

Teoría del derecho humanitario de paz y seguridad humana personal.

- Es necesario el empoderamiento de las personas para hacer valer sus derechos en los ámbitos locales, nacionales e internacionales.
- El rescate de lo humano, el respeto a la vida, dignidad, como conciencia global.
- El hombre en su esencia espiritual tiende a la bondad, misericordia, justicia y Paz.
- El respeto del Otro y del entorno, lleva a la paz individual misma que se reflejará en el entorno social.
- Cambio de paradigma de violencia estructural por cultura de paz, desde las instituciones, la educación formal e informal en todos los niveles y los medios de comunicación.
- El derecho debe apostarle a la resolución pacífica de los conflictos, a prevenir las conductas antisociales, para una mejor armonía social.
- Más allá de la denominación Estado de Derecho, Estado Constitucional o Neoconstitucional, todos deben reconocer y hacer cumplir la seguridad humana como una forma para lograr la paz sostenida.

Desde la comprensión y aceptación convencida de estos principios, las Constituciones de los Estados deberían incluir en su todo su marco normativo tanto a la Cultura de Paz como la Seguridad Humana y generar las políticas públicas trasversales para hacerlas efectivas, como temas de agenda, programas, dentro del Plan Nacional de Desarrollo así como su seguimiento y evaluación.

Conclusiones

Primera: El Estado como protector de la ciudadanía, para que retome la responsabilidad de prevenir y garantizar los derechos humanos, la paz y seguridad humana como se lo han manifestado en respectivas ocasiones los tribunales internacionales en especial el Tribunal Permanente de los Pueblos en 2014 y organizaciones internacionales como la Organización de Naciones Unidas y la Corte Interamericana de Derechos Humanos. El Estado debe generar políticas públicas transversales que incluyan la Seguridad Humana y la Cultura de Paz, así como su seguimiento y evaluación.

Segunda: Las instituciones educativas; por su finalidad de formar valores en todos los niveles educativos, por lo que respecta a la paz, seguridad humana que llevan implícitos, la tolerancia, respeto, democracia, justicia, equidad, bien común, libertad.

Tercera: Los medios de comunicación; tienen la responsabilidad social de difundir de manera permanente los valores de paz, seguridad humana, tolerancia, justicia, equidad con cortos informativos de impacto para llegar a la ciudadanía creando una cultura de paz, así como se destina en tiempos de campaña tiempo aire en televisión y radio a los partidos políticos, se debe destinar o bien hacer deducible de impuestos determinado tiempo aire a la difusión y formación de valores. Considerando a los medios como parte fundamental de la integración de valores sociales, generación de conductas y que pueden ayudar en el cambio de percepción de la inseguridad humana, esto conllevaría a una nueva cultura en los medios de comunicación.

Cuarta: Los Operadores del Derecho: Desde Ministerio Público, Policías, Jueces, Magistrados, Ministros, todos los abogados en los individual, en colectivo como son: las barras de abogados, Defensoría Pública, Comisiones de Derechos Humanos, tenemos el compromiso de la capacitación constante, dirigirnos con ética y en el ejercicio de valores debemos incluir la paz y seguridad humana desde lo personal como axiología que descansa en la Ontología del Ser para ir conformando la Ontología Social, para que la ciudadanía vuelva a confiar en el derecho cuyo fin último es la seguridad, la paz, la justicia y no solo la legalidad. Por lo tanto, en todos los Códigos de Ética para servidores públicos y profesionistas del Derecho deben quedar incluidos como valores la cultura de paz y seguridad humana.

Quinta: La Ciudadanía debe ser parte activa de la construcción social, desde lo individual debe empoderarse en el conocimiento y vivencia de sus derechos humanos, para hacerlos valer, denunciar posibles abusos ante las autoridades, los medios de comunicación y en organismos internacionales, exigir a las autoridades su protección, cambiar las actitudes violentas por pacíficas y trabajar de manera constante en la prevención de las inseguridades humanas.

Referencias

Baena, G. (3 de Mayo de 2014). Foro de Seguridad Humana. Obtenido de Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal: http://foroseguridadhumana.cdhdf. org.mx/index. phpoption=com_content&vie=article &id=6&Itemid=9

Bernales, M. (2000). ¿Para qué educar? reflexiones sobre desarrollo, seguridad y democracia desde la Cultura de Paz. Uruguay: UNESCO.

Comité Internacional. (11 de Septiembre de 2015). ¿Qué es el derecho internacional humanitario? Obtenido de SErvicio de Asesoramiento en Derecho Internacional Humanitario: http://www.urosario.edu.co/Home/Principal/boletines/Edicion es-OPIP/Documentos/dih-es.pdf

Estrada, D. (2011). "Seguridad humana y Derechos Humanos en el Derecho Internacional: encrucijadas y posibilidades". Centrales-Bien Común, 44-47.

Férnandez, J. P. (2015). "La contribución de la teoría de las capacidades a la seguridad humana. En C. &. Dominguez, Seguridad Humana: una apuesta imprescindible (pág. 162). México D. F.: CDHDF.

Organización de Naciones Unidas. (1998). Resolución A/52/13.

Rodríguez, M. (2002). Aprender a vivir en una sociedad aterrorizada. Interuniversitaria de formación del profesorado, 115-137.

ACTIVIDADES PARA CONTRIBUIR A LA FORMACIÓN DE VALORES EN LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS A TRAVÉS DE LAS CLASES DE COMPUTACIÓN.

Trabajo concluido

Autores: Bertha Silvia Aguilera Rodríguez. M. Sc, Profesor Auxiliar, Universidad de Holguín, Cuba. Email: baguilerar@facinf.uho.edu.cu

Graciela Santos González. M. Sc, Profesor Auxiliar, Universidad de Holguín, Cuba. Email: gsantosg@facinf.uho.edu.cu

Martha María Salermo Pupo. M. Sc, Profesor Asistente, Universidad de Holguín, Cuba. Email**:** msalermo@fh.uho.edu.cu

RESUMEN

La escuela cubana, ha tenido como uno de sus objetivos la formación y el fortalecimiento de los valores. Los estudiantes que ingresan en las universidades no siempre se encuentran preparados para asumir las nuevas tareas y retos que la misma les asigna, manifestado en sus modos de actuación en cuanto a falta de puntualidad, ausencias a clases, estudio insuficiente, comportamiento ajeno a las normas de educación formal, apatía, entre otras. En correspondencia con ello, la concepción y práctica pedagógica exigen una visión diferente, ya que se eleva a planos superiores la participación, colaboración y protagonismo de los estudiantes, donde el profesor se convierte en facilitador para educar y formar valores morales. Se aplicaron diferentes métodos y técnicas como la observación, entrevista y encuesta durante la etapa de exploración de la situación del problema científico y en la elaboración del estudio diagnóstico. El aporte de la investigación es la propuesta de actividades para contribuir a la formación de valores en los estudiantes universitarios, a través de las clases de Computación.

Palabras claves: Escuela cubana, proceso enseñanza aprendizaje, valores, computación.

SUMMARY

The Cuban school, has always had as one of its goals the formation and strengthening of values. Students who enter universities are not always prepared to take on new tasks and challenges that schools assign expressed them in their modes of action regarding: tardiness, absences, insufficient study, no proper standards of formal education, apathy. Correspondingly, the design and teaching practice, requires a different view, as it rises to higher levels of participation, collaboration and role of students, where the teacher becomes a facilitator to educate and train moral values. Different methods and techniques such as observation, interview and survey during the exploration phase of the situation of the scientific problem and the development of diagnostic study were applied. The contribution of the research is the proposal of activities to contribute to the formation of values in college students through computer classes.

Key Words: Cuban school, process teaching learning, values, computation.

INTRODUCCIÓN

La Educación Superior contemporánea tiene como misión esencial "la formación de profesionales competentes y comprometidos con el desarrollo social". ( ) (UNESCO, 1998). Ello exige que las universidades deban centrar su atención en la formación integral de los estudiantes, lo que demanda la formación de conocimientos, habilidades, capacidades y otros relacionados con la futura profesión que estos desempeñarán; así como de valores, motivaciones y actitudes que les permitan dicho desempeño de manera eficiente.

Desde las últimas décadas del pasado siglo se ha planteado que la universidad debe "conjugar las dos caras de la misma moneda, es decir, la formación de expertos profesionales y la construcción de ciudadanos comprometidos con la comunidad de una forma responsable y voluntaria bajo la luz de criterios de naturaleza ética y moral (…)" (Esteban, 2004).

El problema de la formación de valores se ha convertido en un tema polémico de gran prioridad en el mundo, donde se lleva a cabo un amplio debate en los diversos sistemas educativos y congresos de pedagogos de diferentes países. En el caso de las universidades esta temática, ha sido también abordada. En el ámbito nacional se destaca la propuesta de Batista (2001) que estudia los valores dignidad e identidad nacional, un colectivo de autores del Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior de la Universidad de la Habana (1997- hasta la actualidad), que proponen estrategias educativas dirigidas a potenciar los valores desde el currículum universitario. Igualmente, fue encontrada una propuesta realizada por González y otros (2007) que, a través de la investigación- acción, con un grupo de estudiantes de una Facultad de Cultura Física demuestran que el empleo de determinados métodos y acciones colectivas y personológicas, durante el desarrollo de la práctica profesional puede conducir a la educación de la responsabilidad.

Desde el marco filosófico se coincide con el Dr. Ramón Fabelo donde evalúa que de la formación de valores de las nuevas generaciones depende en grado sumo la continuidad histórica de proceso revolucionario, donde vivimos momentos difíciles de profundos cambios en el campo internacional y de transformaciones internas, con la propuesta de un nuevo modelo económico lo cual obliga a enfrentar esta situación con inteligencia, audacia para no extraviar la orientación correcta de los valores que identifican la sociedad cubana.

Lo anteriormente expuesto urge porque en el mundo en que vivimos existe el predominio de un sistema globalizado no solo de la economía, también de la información donde más del 90% de las noticias internacionales son manipuladas por las grandes agencias de los países desarrollados y lanzadas con gran rapidez a través de la red de redes (INTERNET). Por

esta vía se inculcan valores donde predomina el tener por encima del deber ser, lo material como preponderante sobre lo espiritual.

Las comunicaciones masivas, escritas, orales, correos, fax, las páginas Web, la televisión, periódicos, revistas, deben tener muy en cuenta los valores morales que se sustenta desde la sociedad y que la enseñanza universitaria debe transmitir información en forma positiva, constructiva y formativa que permitan alcanzar los objetivos a los diversos usuarios (niños, jóvenes, adultos) que emplean estas para su vida laboral, familiar, social y política desde las diferentes latitudes.

Las computadoras reúnen todos los requisitos para convertirse en herramientas fundamentales en todo el proceso de estimulación, enseñanza y aprendizaje. El uso de la tecnología proporciona a la escuela los medios idóneos para elevar la educación, contribuir a la formación de una cultura política y una personalidad comunista donde el maestro se convierte en un facilitador para educar y formar valores. Desde el punto de vista semántico *valor* significa:

"Grado de utilidad de las cosas/ 2-Cualidad de las cosas, que las hace objeto de precio 3-/ Precio 4/ Arrojo, valentía".

Según el Diccionario Filosófico, 1976, los valores son:

"Las determinaciones sociales de los objetos **del mundo circundante**, que ponen de manifiesto **su significación positiva o negativa para el hombre** y la sociedad (bien y mal, bello y feo, que se contienen en los fenómenos de la vida social y la naturaleza)".

Los estudiosos cubanos de la temática plantean

Fabelo, (1996), señala:

"Valor humano es **la significación esencialmente positiva** que poseen los fenómenos y objetos de **la realidad**, no cualquier significación, sino aquella que juega un papel positivo en el desarrollo de la sociedad".

Chacón, (2000) señala:

"Valor moral refleja la significación social positiva, en contraposición al mal, de un fenómeno (hecho, acto de conducta, actitud) que con un carácter valorativo–normativo, a nivel de conciencia moral (social, individual) y en forma de principios, normas y

representaciones morales, etc., orientan la actitud y conducta del hombre hacia el progreso moral, a la elevación del humanismo y al perfeccionamiento humano"

Estas definiciones permiten afirmar que el concepto valor, de quien se deriva el término valores tiene entre los rasgos que lo distinguen:

- se manifiesta en la interacción del hombre con los objetos, fenómenos y procesos de la realidad objetiva, de ahí su carácter consiente
- constituye valor, aquello que asume una significación especial para el hombre; cabe señalar que no sólo lo que tiene un carácter positivo, sino también negativo
- se forman en la personalidad del hombre
- se vinculan en ellos elementos subjetivos y objetivos.

Lo anterior quiere decir que los valores existen fuera e independientemente de la conciencia de los hombres y que estos los asumen en correspondencia con sus experiencias, vivencias, características de la formación recibida y en ello radica el hecho de que se adquieren los valores; ya sean positivos o negativos a partir de la significación que estos tienen.

De lo anterior también queda claro que los valores, al partir de la conciencia social están en estrecha correspondencia con el tipo de sociedad en la que interactúa el hombre.

Los valores, por tanto, puede llegar a perfeccionar y transformar al hombre; debido a ello, se han institucionalizado y existe, desde el punto de vista teórico y metodológico un conjunto de leyes, principios, categorías, lineamientos que rigen su formación y fortalecimiento, teniendo en cuenta las características y el encargo de cada institución.

Es por ello, que en los momentos actuales la educación y con ella la escuela, asume retos específicos en la formación de las nuevas generaciones. Esta es una tarea compleja, pues se trata de formar hombres aptos física e intelectualmente, capaces de interesarse por la ciencia y la técnica y que apoyados en un conjunto de valores transformen en su beneficio a la sociedad.

De lo anterior se deduce que esta tarea no es una más en la labor educativa en la escuela, sino que constituye una prioridad. En Cuba esto se hace más incuestionable, considerando el reto que desde el triunfo revolucionario ha asumido en este sentido.

En este sentido en la Resolución Ministerial 90/98 del Ministerio de Educación, relacionada con los lineamientos para fortalecer la formación de valores, la disciplina y la responsabilidad ciudadana desde la escuela, se relacionan los valores que deben ser fortalecidos: la honestidad, el colectivismo, la solidaridad, la responsabilidad, la laboriosidad, así como el amor a la patria, a los héroes y mártires.

El marco fundamental para formar valores es la clase, se presentan dificultades casi siempre cuando los profesores no adoptan un enfoque pedagógico en sus clases, con la enseñanza centrada en el profesor y no en el estudiante, donde este último es un receptor pasivo de información y no se forma como activo protagonista de su aprendizaje; el autoritarismo profesoral, el menosprecio a las capacidades de los estudiantes para crear e innovar, establecen sin dudas un muro a la formación de valores.

Desde la Universidad debe tenerse en cuenta que existen valores profesionales que es necesario cultivar en los estudiantes, fortalecerlos; ello no se enseñan en la escuela primaria, sino en el vínculo del estudiante con su profesión, a partir de una clase desarrolladora, donde se incentive la labor creativa e investigativa.

En cuanto al alumno la Psicología y la Pedagogía cubana, (González, 1985), para derivar el sistema de asimilación de los valores en el sistema comunicativo, y de acuerdo con lo que dice el sujeto ha elaborado tres categorías básicas para el estudio de composiciones, análisis de materiales, discusión colectiva etcétera. Estas son: Conocimiento, orientación emocional y elaboración personal.

El **conocimiento** expresa la profundidad, amplitud del sujeto con relación al análisis que se realiza. La **orientación emocional** revela el grado en que el sujeto se implica en lo que dice, expresa las valoraciones afectivas mediante amor, miedo, deseo, odio. Si el sujeto elabora

activamente lo que conoce y le da sentido para sí adquiere función reguladora. La **elaboración personal** se revela **c**uando el sujeto expresa lo que siente, a través de criterios y reflexiones propias, expone problemas, se plantea interrogantes, discrepancias; o bien cuando el sujeto se incluye activamente en sus consideraciones sobre el tema, desarrollándolo basado en sus vivencias, necesidades y experiencias. De aquí la importancia de orientar la clase hacia la formación de convicciones.

En las universidades de forma bastante generalizada se manifiestan insuficiencia en la formación de valores en: falta de puntualidad, ausencias, escaso estudio, normas no correctas de educación formal, apatía, es por ello que se propone desde la asignatura Computación, la línea de trabajo metodológico la cual prioriza la formación de valores morales y apoyándose en una correcta orientación del trabajo político- ideológico.

Teniendo en cuenta lo anterior se declara el siguiente problema de investigación ¿Cómo contribuir a la formación de valores en los estudiantes universitarios, a través de las clases de Computación?. En tal sentido el trabajo se propone elaborar actividades para contribuir a la formación de valores en los estudiantes universitarios, a través de las clases de Computación. Para dar cumplimiento al mismo se plantean las siguientes preguntas científicas:

1. - ¿Cuáles son las posiciones actuales que existen con respecto a la formación de valores en la Educación Superior?

2.- ¿Qué actividades proponer para contribuir a la formación de valores en los estudiantes universitarios, a través de las clases de Computación?

3.- ¿Qué influencias ejercen estas actividades en la formación de valores?

De estas preguntas científicas se derivan las siguientes tareas científicas:

1. – Determinar las posiciones actuales que existen, con respecto a la formación de valores en la Educación Superior.

2.- Relacionar las actividades para contribuir a la formación de valores en los estudiantes universitarios, a través de las clases de Computación.

3.- Resumir las influencias que ejercen estas actividades en la formación de valores.

METODOLOGÍA

Se aplicaron diferentes métodos y técnicas como la observación, entrevista y encuesta durante la etapa de exploración de la situación del problema científico y en la elaboración del estudio diagnóstico. Se emplearon también el análisis y la crítica de fuentes, el análisis y síntesis. Se tuvieron en cuenta las regulaciones establecidas en la educación superior en las resoluciones ministeriales , el plan de estudio ¨D¨, el reglamento metodológico y las estrategias educativas.

DESARROLLO

Para elaborar las actividades que se proponen en este trabajo las autoras del mismo tuvieron en cuenta los elementos teóricos, psicológicos y pedagógicos expuestos anteriormente, utilizando la clase como el eslabón primordial para formar valores. En el caso que nos ocupa la asignatura Computación, que se imparte en el primer semestre del primer año de las carreras Cultura Física, Agronomía, Ingeniería Industrial, Humanidades. Los contenidos pueden estructurarse como se expone a continuación:

Tema 1: Sistema operativo Windows.

Actividad 1: Se realiza una reseña histórica desde el surgimiento de las computadoras hasta la actualidad, actividad que se aprovechará para establecer un diálogo donde se comparará el empleo de la informática en el mundo capitalista globalizado con respecto al uso en Cuba, haciendo énfasis en el esfuerzo que hace por llevar la informatización hasta todos los rincones del país.

Se le orienta un trabajo independiente sobre los Virus Informáticos por dúos de estudiantes, que para realizarlos deben consultar diversas bibliografías y visitar diferentes empresas o instituciones donde puedan constatar este tema, luego de un plazo de un mes entregará el trabajo digital vía correo electrónico y se debatirá con los estudiantes, puntualizando en elementos formativos relacionados con la importancia de tener en cuenta la seguridad

informática en la conservación y protección de la información que ellos manipularían en su profesión.

Actividad 2: Abra el correo electrónico y envíe un mensaje a un compañero de aula con el siguiente texto adjunto: "Sabiduría es andar por la vida con humildad" de José Martí, luego reenvíe este correo a la dirección electrónica de su profesora y exprese su criterio sobre el mismo.

Tema 2: El procesador de texto Microsoft Word.

Actividad 1: Escriba un documento que tenga las siguientes características:

1. Encabezado de las páginas:
   UNIVERSIDAD DE HOLGUÍN
   Fuente: Arial, Tamaño 12, Color azul fuerte, Centrado, Negrita y 1,5 espacio entre líneas
2. Primera página:
   Título: Historiadores Cubanos
   Autor: Nombre y apellidos
3. Segunda página:
   Resumen del trabajo: texto que aparece en la Wikipedia relacionado con Historiografía (Sólo los tres primeros párrafos)
4. Tercera página:
   Información del historiador Ramiro Guerra (Utilizar la información de los primeros 6 párrafos)
5. Cuarta página:
   Información del historiador Manuel Moreno Fraginals (Utilizar la información de los primeros 6 párrafos)
   Nota al pie a partir de la palabra Fraginals: Lugar y fecha de nacimiento
6. Quinta página:
   Tabla de contenido
   Contenido
   Resumen…2

Ramiro Guerra … 3

Manuel Moreno Fraginals … 4

Nota: Puede utilizar también hipervínculos para crear el índice.

Nota: Utilizar la información de los historiadores cubanos que aparecen en la wikipedia

Tema 3: El tabulador electrónico Microsoft Excel.

Utilización de hojas electrónicas:

a. Abra un libro Excel.
b. Cree la siguiente tabla con los resultados de una prueba de eficiencia física.

PRUEBA DE EFICIENCIA FÍSICA 2009-2010					
Nombre y apellidos	Edad	Sexo	Peso KG	Estatura	Velocidad/seg
Juana Sánchez Pupo	17	f	56	1,57	9,5
Silvia Aguilera Rodríguez	18	f	72	1,75	11,0
Abel Martínez Rodríguez	18	m	76	1,74	7,0
Félix Manuel Izquierdo Cruz	19	m	65	1,64	8,4
Diosdanis Murt Sarmiento	19	m	64	1,80	9,0
Alexander Ross Rodríguez	20	m	80	1,7	9,5

c. Inserte una columna antes de la de los nombres.
d. Calcule el promedio edad y peso.
e. Ponga en azul la columna de nombre y apellidos.
f. Centre los datos numéricos y los de caracteres alfabéticos ajústelos a la izquierda en las celdas correspondientes.
g. Cambie el nombre de las hojas 2 y 3 (por nombres y por vacía) respectivamente
h. Ponga bordes a la tabla
i. Copie para la hoja 2 sólo los nombres y velocidad.
j. Inserte una figura en la parte inferior de la primera hoja (Ejercicio).
k. Inserte el gráfico de columna en la hoja 2 referente a dicha información.
l. Guarde el libro de cálculo creado.

Tema 4: Presentación electrónicas Microsoft PowerPoint.

Diseñe una presentación con los siguientes elementos:

- Tema “La naturaleza” en WordArt.
- Tres diapositivas.
- Incluir en la primera diapositiva los nombres de los integrantes del equipo.
- Insertar no menos de 3 imágenes relacionadas con el tema (pueden ser imágenes de la galería).
- Pequeños cuadros de textos relacionados con el tema.
- Darle animación a las imágenes y cuadros de textos.
- La transición de las diapositivas debe ser automática cada un minuto.
- Ejecutar las diapositivas en pantalla.
- Guardar la presentación.

CONCLUSIONES

Las actividades propuestas tienen como basamento los elementos teóricos y metodológicos de la educación en valores, aspectos psicológicos y pedagógicas para desde el elemento curricular sean enfocados en la educación de valores a los estudiantes universitarios desde la asignatura de Computación.

Se analizan elementos teóricos y metodologicos en torno a los valores y la educación valoral en estudiantes universitarios en las carreras Cultura Física, Agronomía, Ingeniería Industrial, Humanidades, tomando como escenario la clase de Computación.

Con la aplicación de las actividades propuestas en las clases de Computación se contribuyo a la formación de valores en los estudiantes universitarios , lo cual se manifestó en sus modos de actuación en cuanto a: mejoro la puntualidad, mayor participación en clases , dedicación ante el estudio e interés por la asignatura.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alvarez, A. N. y otros (2000). La educación en valores del estudiante universitario a través del proceso docente educativo. Curso 8 Universidad 2000. La Habana.
2. Alvarez, N., y López ,L.(2000). Hacia una comprensión pedagógica de los valores humanos. La Habana.
3. Batista, R. A.(2002).Tesis en opción al grado de Master en Ciencia.
4. Baxter, P., E. y otros.(1989). La formación de valores: Una Tarea Pedagógica. La Habana: Editorial. Pueblo y Educación,
5. Castro, R. F. (1998).Los valores que defendemos. Folleto. La Habana.
6. Castro, R. F. (1989). La crisis económica y social del mundo. La Habana: Editora Política.
7. Domínguez, G. M. (1996). La formación de valores en la Cuba de los 90: Un enfoque social en La formación de valores en las nuevas generaciones. La Habana: Editorial Ciencias Sociales.
8. Fabelo, J. R.(1996). La formación de valores en las nuevas generaciones. Habana: Editorial de Ciencias Sociales.
9. Gómez, L. (1998). Lineamientos para fortalecer la formación de valores, la disciplina y la responsabilidad desde la escuela. Resolución Ministerial 90/98. Habana.
10. González, M.V. (1999).La Educación de Valores en el Curriculum Universitario. Un enfoque Psicopedagógico para su estudio. Revista Cubana de Educación Superior. No. 2. La Habana.
11. González, R. F. (1996).Un análisis psicológico de los valores, su lugar e importancia en el mundo subjetivo en La formación de valores en las nuevas generaciones.La Habana: Editorial Ciencias Sociales.
12. Ministerio de Educación. (1998).Resolución Ministerial # 90.
13. Ministerio de Educación. (1998). Resolución Ministerial # 95.
14. Ministerio de Educación.(1998). Orientaciones metodológicas para el trabajo de formación de valores. La Habana.
15. Vitier, C. (1996).Una campaña de espiritualidad y de conciencia en La formación de valores en las nuevas generaciones. La Habana: Editorial Ciencias Sociales.

16. Zaldívar, C. G. (2000).Acciones para la formación de valores en los atletas de béisbol de Holguín. ISCF Facultad Holguín.
17. Zaldívar, C. G. (2001). Modelo pedagógico para la consolidación del valor responsabilidad en los futuros profesionales de la Cultura Física. Holguín.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL COMO FACTOR FUNDAMENTAL DE LA COMPETITIVIDAD EN EL SECTOR AUTOMOTRIZ.

(Trabajo concluido)
M. en A. Dania Elba Villaseñor Padilla.
dania_elbavp@yahoo.com.mx
M. en F. D. Irac Estrada Gutiérrez.
iracestrada@gmail.com
M. en A. RH. Edwin Flores Ortíz
edwin_godwin@hotmail.com
Universidad Tecnológica del Valle de Toluca.

Resumen.

El sector automotriz actualmente representa una de las principales fuentes económicas que genera encadenamiento en la zona centro del país. Por ello, es de trascendencia generar estudios que ayuden a identificar los elementos que dinamicen la productividad en dicho sector.

El compromiso organizacional como parte del logro de las metas de las empresas responde en gran medida al grado de lealtad, involucramiento, actitud, identidad y participación por parte de los empleados.

De acuerdo a lo anterior, el presente estudio busca identificar el nivel de influencia existente entre elementos como la capacitación y el compromiso organizacional, en relación con la productividad.

Por otra parte para el desarrollo de la presente investigación se determinó un diseño de tipo exploratorio, descriptivo, transversal y de carácter mixto. Algunas de las herramientas para la recolección de datos fueron; cuestionarios que se aplicaron a una muestra de 168 colaboradores en el área operativa de una empresa de la industria automotriz, así también

se realizó un focus group, con la intención de recabar opiniones y percepciones respecto a las variables de capacitación, compromiso organizacional y productividad.

Como resultado de la investigación se obtuvo que el compromiso organizacional tiene mayor grado de correlación con la productividad que la capacitación, por ende es recomendable generar estrategias para fomentar el compromiso institucional con la intención de incrementar la productividad en esta industria.

Derivado de lo anterior las recomendaciones presentadas en este estudio, redundan en aspectos como la motivación y la comunicación.

Palabras Clave. *Compromiso organizacional, Factor Humano, Competitividad.*

Abstract.

The automotive sector currently represents one of the main economic sources that generates chain in the center of the country. It is therefore of importance to generate studies that help identify the elements that stimulate productivity in this sector.

According to the above, this study seeks to identify the existing level of influence between elements such as training and organizational commitment in relation to productivity.

Organizational commitment as part of achieving business goals largely reflects the degree of loyalty, involvement, attitude, identity and participation by employees.

Moreover for the development of this research design exploratory, descriptive, transversal and mixed character was determined. Some of the tools for data collection were; questionnaires applied to a sample of 168 employees in the operating area of a company in the automotive industry, also conducted a focus group with the intention of gathering opinions and perceptions regarding the variables of training, organizational commitment and productivity.

As a result of the investigation it was found that organizational commitment has a greater degree of correlation with productivity training, therefore it is advisable to generate strategies to promote institutional commitment with the intention to increase productivity in this industry.

Due to the above recommendations presented in this study, result in aspects such as motivation and communication.

Keywords: Organizational Commitment, Human Factor, Competitiveness.

Introducción.

En este proyecto se busca evidenciar la importancia que el compromiso organizacional ejerce en la productividad de las organizaciones, mediante la adecuada ejecución de las distintas metodologías y procesos que cada una de ellas ejecuta para el logro de sus objetivos. De acuerdo a lo anterior es de suma importancia el establecer medidas de acción para que se logren relaciones solidas de colaborador a colaborador y de colaborador a la empresa, de esta forma lograr un fuerte compromiso organizacional, que va a contribuir a la productividad, así como a la competitividad de la empresa.

Dentro de la investigación se tomaron dos aspectos muy importantes de la cultura organizacional, como lo son, la correcta capacitación al factor humano y el compromiso institucional que estos tienen con la empresa, todo esto orientado al cumplimiento correcto de la metodología R-2 de la empresa automotriz planta Toluca.

Mediante la investigación se identificó, como influye la motivación del personal para poder realizar de manera correcta sus actividades, es decir es necesario hacer sentir importantes a los colaboradores y con ello mejora la productividad de estos durante su turno.

Por último, el cómo es necesario tener una comunicación asertiva de la organización hacia los colaboradores respecto a la filosofía empresarial, así como entre los supervisores y colaboradores, por ello es de suma importancia realizar boletines que permitan dar a conocer los problemas que se han presentado día a día y con ello estén conscientes de cómo va el comportamiento de los KPI´s (Key Performance Indication) dentro de la planta.

Metodología.

Objetivo del estudio

Identificar las variables que influyen en los colaboradores, respecto al incumplimiento de la metodología R-2, que tiene como propósito reportar daños en las unidades dentro de la empresa objeto de estudio, con la finalidad de establecer estrategias que logren el cumplimiento de la misma.

Preguntas de investigación

¿Cuál es la razón principal por la que los trabajadores no realizan los reportes de daños, bajo la metodología R-2?

¿Existe relación entre el compromiso institucional y el no cumplimiento de la metodología R-2?

¿Existe relación entre la capacitación del personal y el no cumplimiento de la metodología R-2?

Justificación del estudio

El propósito de este estudio es identificar las variables que influyen en los colaboradores, para no realizan los reportes al momento de hacer o ver una afectación a la unidad, incumpliendo la metodología R-2. La importancia que tiene el conocer la variable que ha influido en la omisión de reportes de daños, es fundamental para lograr el objetivo de la metodología R-2, que consiste en reducir los gastos que realiza la empresa para reparar las unidades que han presentado algún defecto, los beneficios que se obtienen económicamente son considerables, ya que una reparación mayor en promedio tiene un costo de 93.54 dólares, la cual multiplicando por todas las unidades que son afectadas se puede mostrar una suma de dinero considerable.

Aparte de afectar cuestiones económicas de la empresa automotriz, esto influye en que se vean tendencias negativas en los indicadores de medición o KPI´s (Key Performance Indication) de la corporación.

Recolección y análisis de datos.

La investigación se realizó mediante un diseño de tipo exploratorio, descriptivo, correlacional y transversal. Algunas de las herramientas para la recolección de datos fueron; cuestionarios que se aplicaron a una muestra de 168 colaboradores en el área operativa de una empresa de la industria automotriz, considerando una población de 520 colaboradores. Como apoyo a lo anterior, se realizó un focus group, con el propósito de recabar opiniones y percepciones respecto a las variables de capacitación, compromiso organizacional y productividad.

El instrumento aplicado se compone de 16 items. Las preguntas número uno y dos, referentes a la variante de capacitación del personal, es decir que si la respuesta es un sí, el plan de capacitación es el adecuado y sirve para que la metodología funcione, pero si la respuesta es no, eso nos quiere decir que no existe un programa de capacitación, y en caso de existir es muy deficiente.

Las interrogantes número 3 y 16 fueron colocadas para conocer si los trabajadores han realizado en algún momento un reporte sobre una condición inadecuada en alguna unidad o en su estación de trabajo, es decir su proactividad a realizar reportes.

Las cuestiones de la número 4 hasta la 14 nos mencionan la medición sobre la variable de compromiso institucional, si la respuesta es positiva quiere decir que el compromiso institucional del personal de línea es elevado con la empresa, pero si la respuesta en alguna pregunta es no, nos proporciona información sobre el nulo compromiso institucional por parte de los trabajadores.

No.	Pregunta	SI	NO
1	¿Ha escuchado sobre la metodología R-2?		
2	¿La capacitación que ha recibido sobre la metodología R-2 le ha servido para su trabajo diario?		
3	¿Has realizado reportes sobre daños que hayas realizado o visto?		
4	Conoces claramente la misión y la visión de la empresa.		
5	En la empresa automotriz existe reconocimiento cuando realizas bien tu trabajo.		
6	Sería feliz si trabajara el resto de su vida en esta empresa.		
7	Realmente siente que los problemas de la empresa pueden afectarlo a usted.		
8	Se siente integrado plenamente con la empresa automotriz.		
9	El pertenecer a la empresa automotriz, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.		
10	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la empresa en estos momentos		
11	Me siento ligado emocionalmente a la empresa.		
12	Me sentiría culpable si dejara la empresa en estos momentos		
13	Abandonaría a la empresa en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que laboran aquí.		
14	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de esta empresa.		
15	No dejaría a esta empresa, por la inseguridad que representan las alternativas disponibles.		
16	Aproximadamente cuantos reportes sobre daños realizas a la semana	#	

Tabla 1: Cuestionario de evaluación (Creación Propia)

Desarrollo del Tema.

La investigación se dirigió a la no aplicación de la metodología R-2, dentro de una empresa del ramo automotriz del Valle de Toluca, la cual se centra en la cultura de reporte a los problemas en calidad en las unidades, con el objetivo de llevar a cabo la mejora continua, esto nos conduce al problema principal que es la abstinencia por parte de los operadores de producción de la planta de ensamble en la realización de reportes cuando observan o realizan un daño en el sistema productivo en la unidad.

En la investigación se tomaron en cuenta dos variables que integran aspectos de la cultura organizacional de los operadores, las cuales fueron el compromiso institucional, así como la capacitación sobre la metodología.

La omisión de la metodología R-2 a representado costos en las unidades que son recuperadas en el área de reparaciones mayores, así como las que son unidades con paneles que son inservibles y es necesario realizar un cambio de componente, lo cual es un gasto elevado para la empresa automotriz, de igual manera esto ha afectado en los indicadores de calidad, los cuales colocan a la marca entre los últimos lugares de satisfacción del cliente.

Los resultados obtenidos del análisis de correlación con las variables planteadas en las preguntas de investigación, evidenciaron una correlación positiva entre la variable de capacitación y la aplicación de la metodología R-2, dicha correlación fue de 0.43, lo cual nos muestra que mientras los operadores conozcan más sobre dicha metodología realizaran las acciones que establezca la misma. Por otra parte se encontró una correlación mayor entre la variables de compromiso institucional y la aplicación de la metodología R-2, ya que muestra una correlación de 0.89.

Por otro lado para corroborar la información antes mencionada, se tomó como herramienta de apoyo un focus group, el cual se llevó a cabo durante el proceso de capacitación del personal, considerando a un total de 70 operadores los cuales se dividieron en 5 grupos, donde coincidieron comentarios referentes a la necesidad de motivación, para llevar a cabo sus actividades como les son solicitadas.

Otros de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada que apoyan la relación entre la aplicación de la metodología y el compromiso institucional son los siguientes:

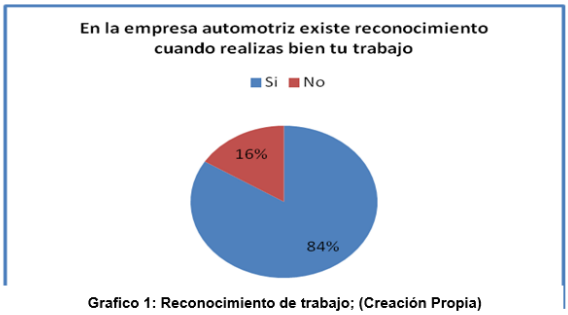


Grafico 1: Reconocimiento de trabajo; (Creación Propia)

Grafico 2: Porcentaje de felicidad en el trabajo; (Creación Propia)

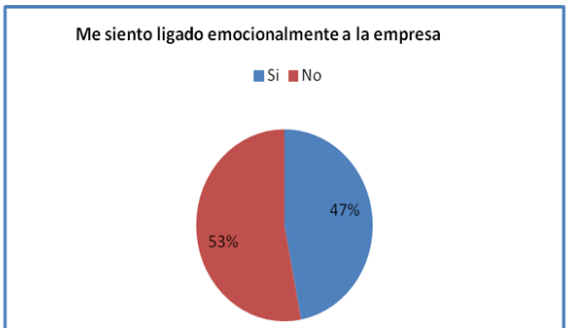


Grafico 3: Ligado emocional; (Creación Propia)

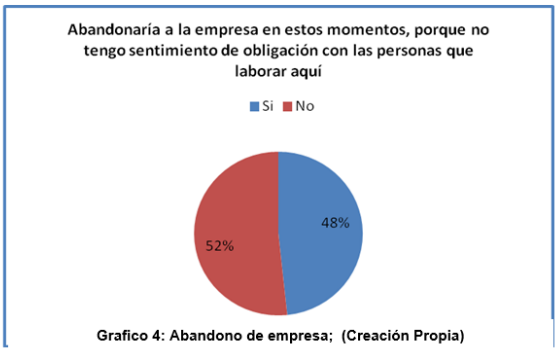


Grafico 4: Abandono de empresa; (Creación Propia)

Como evidencia en su mayoría el personal de la organización valora de manera sustancial el hecho de sentirse recocido por sus compañeros y jefes en relación al trabajo bien realizado, así como la posición o estatus que se guarda en la organización, ello como un factor que determina su compromiso y desempeño en las labores asignadas.

De igual manera se muestra que los colaboradores juzgan importante el establecimiento de relaciones interpersonales estrechas con sus compañeros de trabajo en el establecimiento de un importante sentido de compromiso por parte del colaborador en relación a establecer una relación a largo plazo basada principalmente en dichas relaciones de compañerismo y en menor medida con la organización.

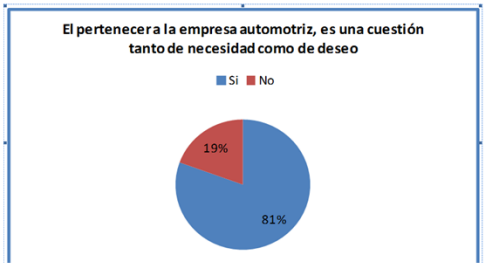


Grafico 5: Pertenencia y necesidad en la empresa; (Creación Propia)

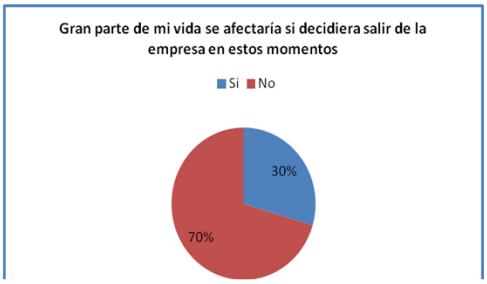


Grafico 6: Afectación de vida; (Creación Propia)

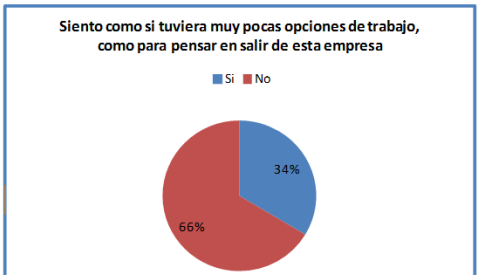


Grafico 7: Opciones de trabajo; (Creación Propia)

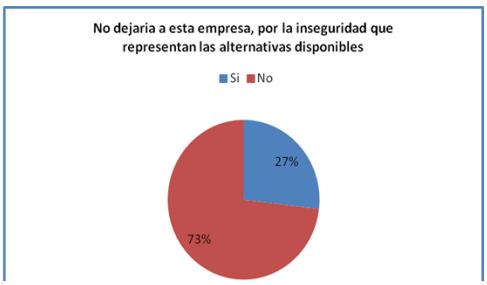


Grafico 8: Inseguridad de alternativa; (Creación Propia

En función al compromiso de seguimiento se encontró que este no es de trascendencia ya que los colaboradores de la organización consideran que existen otras alternativas de empleo y que no les afectaría un cambio del mismo, sin embargo continúan dentro de la organización tanto por necesidad como por deseo.

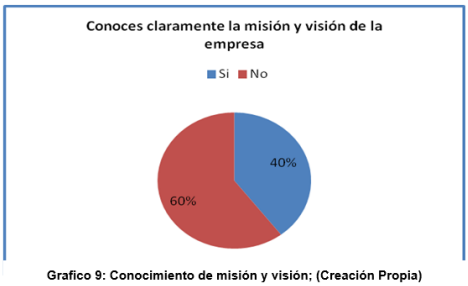
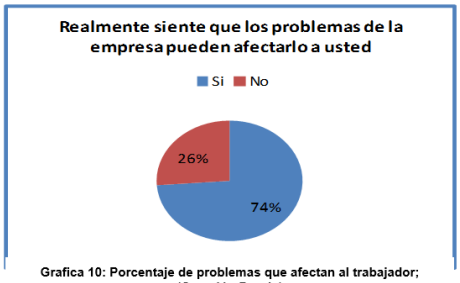
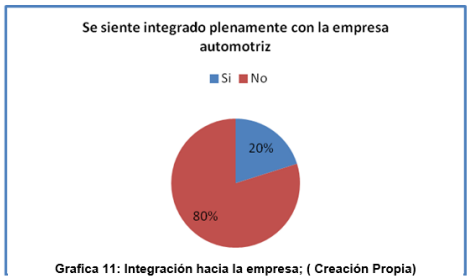


Grafico 9: Conocimiento de misión y visión; (Creación Propia)



Grafica 10: Porcentaje de problemas que afectan al trabajador; (Creación Propia)



Grafica 11: Integración hacia la empresa; (Creación Propia)

Referente al compromiso normativo se logra identificar que gran parte de los colaboradores no tienen conocimiento de la filosofía empresarial y además no se sienten integrados a la empresa. Por otro lado, sienten una gran responsabilidad y afectación por los distintos problemas que pueden ser directamente de su competencia o no.

Conclusiones.

En un mundo globalizado en donde la industria automotriz va incrementando a ritmos gigantescos, es necesario presentar un producto de calidad para que el cliente quede satisfecho con este, así como crear un vínculo positivo con la compañía. Es por ello que es de suma importancia que el proceso de producción esté libre de generar cualquier inconveniente que afecte los factos de calidad de la unidad y uno muy importante para la empresa automotriz es el factor humano, ya que este puede generar un sinfín de variables que pueden poner en controversia los intereses de la compañía.

Tomando en cuenta que la metodología R-2 depende mucho del personal que labora en la compañía; es su responsabilidad, realizar las notificaciones correspondientes a los supervisores al momento de observar algún daño o alguna circunstancia que pueda afectar a la unidad y no permite alcanzar la mejora continua. Por lo anterior, es importante determinar el punto en el que se asegure la participación y compromiso del personal para tomar los problemas de la compañía como propias, desde el punto de que ellos con su experiencia en piso den mejoras para evitar las situaciones problemáticas de calidad. Es por lo mismo que para incrementar ese compromiso esperado, se plantea crear un plan de incentivos a los colaboradores de la empresa automotriz, primero se debe, tratar de estimular conductas que lleven al logro de metas individuales u organizacionales, que estén significativamente por encima y más allá de las responsabilidades laborales normales.

Por último, de acuerdo a la cultura laboral de los empleados, es necesario que al momento de implementar alguna metodología con bases en otra cultura, se establezca un plan motivacional que apoye a la adaptación y con ello lograr los resultados esperados.

Referencias, Bibliografía.

- Acedo, J. (2002), *Control avanz*ado de procesos. *Teoría y práctica.* Madrid, España: Díaz de Santos.
- Alexander, A. G. (1994), *La mala calidad y su costo*. Delaware, Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana, S.A.
- Cantú, D. H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- González, G. (2002). *Siga esta ruta Como las mejores organizaciones del mundo logran crecer desarrollando potencial humano*. España: Empresa Activa.
- Jiménez, D. P. (2007). *Manual de recursos humanos*. Ciudad de México, México: ESIC Editorial
- Klubnick, J. (1995). *Rewarding and recognizing employees: Ideas for individuals, teams, and managers.* Chicago, IL: Irwin
- Martinez de Velasco, A. (2002). *Comunicación organizacional práctica. Manual Gerencial.* México, D.F. Editorial Trillas.
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991). *Tres componentes, conceptualización del compromiso institucional.* Estados Unidos. Human Resource Management Review.
- Petri, H.L. y Govern, J.M. (2006). *Motivación. Teoría, investigación y aplicaciones.* México: Editorial Thomson.

LA IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN PARA EL INCREMENTO DE LA COMPETITIVIDAD EN LAS PYMES DE VALLE DE CHALCO

Trabajo Concluido
Lizbeth Vázquez Beltrán, Licenciada en Contaduría liz_lcn@yahoo.com.mx, Centro Universitario UAEM Valle de Chalco
Aura Álvarez Nieto, Licenciada en Economía, aualna@yahoo.com.mx, Centro Universitario UAEM Valle de Chalco
Vicenta Rufina Bedolla Bravo, Licenciada en Administración, itzel47@hotmail.com, Centro Universitario UAEM Valle de Chalco

Resumen

La capacitación es una actividad que se desarrolla en las empresas, anteriormente en la sociedad solo se trasmitía el conocimiento de manera directa y las personas más experimentadas enseñaban el conocimiento a los posibles responsables de los puestos, lo que debe de entenderse es que la capacitación no debe verse como una obligación que la ley demanda, ésta se debe de ver como una inversión o un beneficio que garantice el éxito de la empresa, en éste caso para incrementar la competitividad en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), debido a que se pueden prevenir riesgos de trabajo, incrementa el desempeño, mejora la imagen de la empresa, etc.

Las PYMES se han convertido en el motor de la economía de cualquier región, estas tienen particular importancia para las economías nacionales, no solo por sus aportaciones a la producción y distribución de bienes y servicios, sino también por la flexibilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos y gran potencial de generación de empleos (Regalado,

2007). Por esta razón, es indispensable que éstas sean realmente competitivas para responder a las necesidades del entorno y un punto indispensable es la capacitación, porque con ésta se evitan diversas dificultades para lograr la competitividad.

La presente investigación expone la importancia de la capacitación para incrementar la competitividad de las PYMES de Valle de Chalco, ésta elaboración permite tener una visión amplia sobre los elementos que llevan al éxito o fracaso de las empresas, se presenta una metodología con un enfoque cualitativo, ya que se trata de conocer las cualidades principales del fenómeno de estudio, que en éste caso son las PYMES de Valle de Chalco. Se aplicará un cuestionario para conocer más a fondo las particularidades primordiales con la que se cuenta, Por otro lado se trata de una investigación de campo, debido a la técnica que se utiliza para la obtención de resultados.
Palabras clave: PYMES, capacitación, competitividad, Recurso Humano

Summary

Training is an activity that takes place in companies, formerly in society only knowledge directly and the most experienced people taught knowledge to potential responsible positions was transmitted, what must be understood is that training not should be seen as an obligation demanded by the law, it should be seen as an investment or a benefit that ensure the success of the company, in this case to increase competitiveness in Small and Medium Enterprises (SMEs), because it can prevent occupational risks, increases performance, enhances the image of the company, etc.

SMEs have become the engine of the economy of any region, these are of particular importance to national economies, not only for their contributions to the production and distribution of goods and services, but also for the flexibility to adapt to technological changes and great potential for job creation (Regalado, 2007). For this reason, it is essential that they are really competitive to meet the needs of the environment and an essential point is training, because it avoids various difficulties to achieve competitiveness.

This research exposes the importance of training to enhance the competitiveness of SMEs in Valle de Chalco, this development allows a broad view of the elements that lead to success or failure of companies, a methodology is presented with a qualitative approach, as it is about knowing the main qualities of the study phenomenon, which in this case are SMEs Valle de Chalco. A questionnaire was applied to learn more about the primary characteristics with which account, on the other hand is a field investigation because the technique used to obtain results.
Keywords: PYMES, training, competitiveness, Human Resources

Introducción

La PYMES son empresas que intervienen en el desarrollo dela economía de cualquier lugar pero para que estas logren ser realmente competitivas necesitan de diversos factores, aunque para efectos de ésta investigación se toma en cuenta el tema de la capacitación. Lo primero que se pretende mostrar es una pequeña introducción a lo que es la actividad de la PYMES:

Posteriormente y para reforzar el trabajo que realiza la PYME en cuanto a capacitación se dará a conocer un poco de lo que ésta mejora mediante una adecuada preparación de los individuos para la mejora de sus actividades. Por otro lado se hace una pequeña mención de lo que es la competitividad y como funciona en las empresas para lograr el éxito.

Finalmente y lo más importante es mostrar que el RH es parte fundamental para que se lleven a cabo los procesos que pueden llevar a la empresa a ser realmente competitivas. Ya que el personal es el que realiza cada actividad es necesario ver que gracias a la capacitación éste puede estar apto para realizar cualquier trabajo que se le presente gracias al adiestramiento que recibe.

Metodología

Ésta investigación tiene un enfoque cualitativo, debido al gran interés de conocer las características principales del fenómeno de estudio, es de carácter descriptivo de corte transversal, se realizó primeramente una búsqueda documental, en revistas, tesis, libros, etc., para recabar información sobre los conceptos importantes, los datos se obtuvieron mediante una entrevista con algunos empresarios de PYMES ubicadas en Valle de Chalco, calificando mediante la escala de Likert, para saber la importancia que tiene la capacitación para el incremento de la competitividad, debido a esto se trata de una investigación de campo.

Desarrollo del tema

Las PYMES

Para la economía de cualquier lugar, las empresas forman parte importante, debido a que éstas son capaces de crear empleos a la sociedad, pero en especial las PYMES son el motor principal, como dicen Góngora y Madrid (2010)

> En México las PYMES constituyen 99.8% del total del universo empresarial (INEGI, (2004). Las PYMES enfrentan la fuerte competencia de Asia, particularmente de China, situaciones de desventaja tecnológica (Lewis, 2006). De acuerdo al Foro Consultivo Científico y Tecnológico (FCCT) México pierde competitividad ante otros países, principalmente por sus problemas estructurales, y por un funcionamiento ineficiente de sus mercados nacionales (p. 21).

Padilla (2008) asegura que: “las Pymes en México, sin lugar a duda, son importantes no sólo como objeto de estudio para los economistas y estudiosos de las ciencias sociales; también son estratégicas por su importancia para el desarrollo económico local en países como México puesto que constituyen la base del tejido social y económico” (p. 22).

Por otro lado Estrada, García y Sánchez (2009) mencionan que:

> La contribución de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME) en la generación de empleos, la obtención de ingresos y su papel como generadoras de riqueza es reconocida en todo el mundo. No obstante, estas empresas tienen serias dificultades para sobrevivir y desarrollarse en un mercado cada vez más competitivo. Adicionalmente, por sus características estructurales, suelen encontrarse en desventaja tanto en recursos como en capacidades en comparación con las grandes empresas. Por ello es importante estudiar los factores que determinan su competitividad (p. 170).

Como se puede observar las PYMES son medulares para el crecimiento económico de las regiones aunque presente algunos problemas estructurales, éstas favorecen la generación de empleos y riqueza, aunque si no logran adaptarse rápidamente a los cambios que se presentan, no pueden ser realmente competitivas.

La capacitación

Actualmente el escenario de la capacitación en México es preocupante para las pequeñas empresas porque éstas muestran muy poco interés al respecto, ya que por medio de la preparación las organizaciones saben si pueden alcanzar las expectativas que se tienen para satisfacer las necesidades del cliente (García y Edel, 2008).

Como dicen Qian, Li y Zhou (2008) "la capacitación es una herramienta imprescindible de cambio positivo en las organizaciones. Hoy no puede concebirse solamente como entrenamiento o instrucción, supera a estos y se acerca e identifica con el concepto de educación" (p. 15).

Por otro lado Serna y Delgado (2007) mencionan que:

> La capacitación en el trabajo no puede escapar al concepto de la educación continua, que pueda significar un verdadero proceso de aprendizaje y un cambio de actitudes

> del individuo, en beneficio de una mayor y mejor capacidad de conocimiento, ya que quien aprende es un agente que genera su propia información, para ratificar o rectificar sus acciones, sus hábitos y comprender en forma más real su ubicación en el contexto social en el que se encuentra inmerso (p. 1).

Bermúdez (2015) dice que: "la capacitación constituye un factor importante para que todos los colaboradores y responsables de la empresa aporten lo mejor para su productividad. La capacitación es un proceso constante que busca la eficiencia y con ella alcanzar niveles elevados de productividad" (p. 7).

Moreno, Espíritu, Aparicio y Cárdenas (2009)

> La capacitación de personal viene a demostrar que la adquisición de nuevos conocimientos, técnicas y actitudes es una actividad permanente, constante que se debe realizar antes de incorporarse al mercado laboral de una forma independiente al propio trabajo y en el transcurso del mismo, detectando en cada momento las necesidades formativas e identificando los posibles puntos de mejora. Además, coincidiendo con Bassietal. (2002), en muchos de los casos, un trabajador en ocasiones tiene complicaciones para recibir capacitación fuera del horario laboral (p. 40)

Lo que se puede ver gracias a las aportaciones delos autores anteriores es que la capacitación hoy en día a tomado un lugar importante para las empresas, en especial pare las PYMES, aunque +estas muestran poco interés en éste punto, no lo ven como una herramienta para lograr a competitividad, sino como un gasto, en algunos casos, la capacitación se tiene que ver como la mejor forma de cambiar la actitud del individuo para mejorar.

La competitividad

Estrada, García y Sánchez (2009) refieren que: "Actualmente, las organizaciones se están enfrentando a cambios importantes, originados por las condiciones tanto internas como

externas, como la competencia más aguda, la sofisticación de la tecnología, los cambios económicos y la globalización de la economía, por mencionar algunos. En este sentido la competitividad se ha convertido en una exigencia para sobrevivir y un requisito para obtener buenos resultados" (p. 171).

Asegura Luna (2013) que: "la competitividad es una referencia de la capacidad de respuesta y de anticipación de la organización ante las demandas y necesidades del entorno. Los colectivos son: accionistas, directivos, empleados y acreedores" (p. 12).
De la cruz y Martínez (2013) dicen que la competitividad es:

> Parte importante para las empresas porque gracias a ello ha podido ver crecimiento en el entorno económico y social por que las empresas están comprometidas con sus clientes a dar el mejor servicio o productos y cada vez mejorarlo para que esto se pueda realizar también se necesita que dentro de la empresa haya un departamento de recursos humanos, aunque en la actualidad se cree que es un departamento que casi no hace nada pero es parte fundamental para que la empresa tenga una buena dirección y tener control de cada situación que pase en interior o exterior de la empresa (p. 1).

En opinión de Saavedra, Millan y Tapia (2013)

> Las empresas logran ser competitivas por los conocimientos, el nivel de preparación y habilidades que poseen los trabajadores y su desempeño laboral. Para ello, deben establecer políticas que promuevan la selección adecuada de personal, capacitación permanente en todos los niveles, un ambiente adecuado de trabajo y motivación (crecer y desarrollarse dentro de la empresa), siendo que este elemento es un factor fundamental para la competitividad (Rubio y Aragón, 2002; Luk, 1996) (p. 24).

Ahora bien para que una empresa, en especial las PYMES logren la Competitividad es necesario tener los conocimientos, la preparación y habilidades necesarias, éstas deben de estar realmente comprometidas con la satisfacción del cliente, dando el mejor servicio o producto y esto solo se puede lograr si el personal está altamente capacitado.

Recurso humano

En cualquier empresa el RH es el que lleva a cabo cualquier actividad de tal manera que la capacitación es un componente que contribuye al funcionamiento eficiente de la organización, los primeros en preocuparse por estar capacitados son los altos mandos, ya que, si éstos no cuentan con un adiestramiento difícilmente podrán capacitar a sus subordinados.

Qian, Li y Zhou (2008) aseguran que: "la organización que mejor formado tenga su personal, se adaptará más fácil a los cambios tecnológicos, económicos, políticos y sociales, podrá expandirse mejor en el mercado y mostrar un producto distinto y mejor acabado, sin grandes inversiones de capital" (p. 16)

De acuerdo a Serna y Delgado (2007) "lo mejor que puede hacer una empresa por sus empleados, es darle la oportunidad de aprender, exponerlos a cursos y animarlos a que utilicen los programas; La administración requiere de capacitación en el trabajo hábilmente dirigida, entendiendo al mismo tiempo que la mayor parte del desarrollo se realiza en el trabajo" (p. 4).

Lo más importante para cualquier empresa siempre es el personal que labora en ellas, así que es necesario que los altos mandos se preocupen por capacitar eficientemente a todos los trabajadores para que realicen de manera oportuna sus actividades, por lo tanto la organización debe de impulsar a los subordinados para lograr la competitividad.

Conclusiones

Observando los resultados de las encuestas realizadas a los empresarios de la PYMES que se ubican en el Municipio de Valle de Chalco se puede decir que la mayoría no hace un diagnóstico de las necesidades de capacitación, de tal manera que se deduce que no le dan la importancia que éste factor se merece.

Por otro lado la mayoría no destina un presupuesto apropiado para el proceso de capacitación, y por lo tanto no se cuenta con un programa que se pueda llevar para adiestrar al personal, la mayoría delas empresas aseguran estar de acuerdo en que la capacitación es necesaria, sin embargo la pregunta cinco arroja que no todos invierten en cursos, de tal manera que a pesar de creerla necesaria no le ponen mucha atención.

Aunado a esto, se observa que los gerentes, creen que no se necesita mucho porque los empleados pueden hacer su trabajo solo con una pequeña explicación de los mismos trabajadores, finalmente aunque los resultados arrojan que no toman mucho en cuenta la capacitación como base del éxito, se observa que la mayoría de los empresarios creen que efectivamente la capacitación es parte del éxito competitividad de las empresas.

Referencias Bibliográficas

Bermúdez C. L. A. (2015) Capacitación: Una Herramienta de Fortalecimiento de las PYMES. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Disponible en: http://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf

De la Cruz O. M. y Martínez V. C. D. (2013) Competitividad empresarial: Labor de Recursos Humanos en las Organizaciones. Observatorio de la economía Latinoamericana. Disponible en: http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2013/competitividad.html

Estrada B. R. y García P. L. y Sánchez T. V. G. (2009) Factores Determinantes del Éxito Competitivo en la PYME: estudio Empírico en México. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29011523002

García S. A. y Edel N. R. (2018) El Capital Humano en las Organizaciones. Biblioteca Virtual. Disponible en: http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/412/Impacto%20de%20la%20capacitacion%20en%20la%20productividad%20del%20capital%20humano%20de%20la%20empresa%20Cyrpsa%20justificacion.htm

Góngora B. G. y Madrid G. A. (2010) El apoyo a la Innovación de la PYME en México. Un Estudio Exploratorio. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Disponible en: http://www.redalyc.org/pdf/674/67413393004.pdf

Luna C. J. E. (2013) Influencia del Capital Humano para la Competitividad de las PYMES en el Sector Manufacturero de Celaya, Guanajuato. Biblioteca Virtual. Disponible en: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/jelc/competitividad-empresarial.html

Moreno H. M., Espíritu O. R., Aparicio R. V. y Cárdenas A. S. (2009) Capacitación en las Micro y Pequeñas EMPRESAS DE LA CIUDAD DE Tecomán, Colima, México. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Disponible en: http://www.redalyc.org/pdf/904/90411683006.pdf

Padilla H. S. (2008) Conocimiento Tecnológico: el Desafío para las PYMES en México. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=51002201

Qian X., Li Z. y Zhou Y. (2008) Modelo de Formación y desarrollo a Implementar en las Universidades. Biblioteca Virtual. Disponible en: http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/406/La%20capacitacion%20y%20su%20importancia%20en%20el%20desarrollo%20de%20las%20organizaciones.htm

Saavedra G. M. L., Millan T. S. O. y Tapia S. B. (2013) Determinación de la Competitividad de la PYME en el Nivel Micro: El caso de Distrito Federal, México. Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4834632.pdf

Serna H. y Delgado R. La Capacitación en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES de México. Observatorio de la Economía Latinoamericana. Disponible en: http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2007/shdr.htm

CUESTIONARIO

El presente cuestionario forma parte de una investigación que lleva como titulo **la Importancia de la Capacitación para el Incremento de la Competitividad en las PYMES de Valle de Chalco** Agradeceremos su cooperación para contestarlo. La información que proporcione será manejada con responsabilidad.

Escala	**Valor**
5	Totalmente de acuerdo (A)
4	De acuerdo (B)
3	Indeciso (C)
2	En desacuerdo (D)
1	Totalmente en desacuerdo (E)

Items	**A**	**B**	**C**	**D**	**D**
Se realiza un diagnóstico de necesidades de capacitación					
Se cuenta con el presupuesto apropiado para el proceso de capacitación					
Se cuenta con un programa de capacitación					
Se cree que la capacitación es necesaria					
En la empresa se imparten cursos de capacitación					
Los empleados aprenden más con el día a día de trabajo					
Si se cuenta con la capacitación adecuada se logra la competitividad					

ANÁLISIS DE LA IMPORTANCIA DE LAS HABILIDADES DIRECTIVAS

Lic. José Alberto Millán González
M. en A. Erika Emilia Cantera
Ing. Ana Laura Luna Márquez
Tescimillan.alb@outlook.com
Erika_cantera_@hotmail.com
Lauramarquez08@hotmail.com

Todos pertenecientes al:
Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli (TESCI)

Resumen

Presentar un análisis de las habilidades directivas es una gran responsabilidad, debemos tener la sutileza de enunciar correctamente la identificación de las habilidades, analizar las habilidades técnicas y profesionales, analizar la importancia de estas habilidades directivas, análisis de caso proactivo de un directivo aplicando las habilidades para dirigir una empresa emergente en México.

Más allá de las habilidades debe ser una persona capaz de manejar las habilidades técnicas, profesionales, personales, sociales en un contexto donde sea capaz de generar un pensamiento estratégico en aras de cumplir los objetivos de la empresa. Capaz de responder preguntas: ¿Cómo? ¿Para qué? ¿Por qué? Para definir el rumbo de la empresa, es decir decide el éxito o estática de la misma.

Palabras Clave: Análisis, directivo, habilidades, competitivo, manejo de personal

Abstract

Present an analysis of management skills is a great responsibility, we have a great responsibility to correctly state the identification of skills, analyze the technical and professional skills, analyze the importance of these management skills, Proactive case of a steering applying skills to lead an emerging company in Mexico. Beyond the skills a person must be able to handle social technical skills, professional, personal, in a context where it is able to generate strategic thinking in order to achieve the objectives of the company. Able to answer questions: How? For what? Why? To define the direction of the company, ie decides the success or static thereof.

Key words: Analysis, management, skills, competitive, personnel management

Introducción.

Parte fundamental del liderazgo es conformar un equipo de trabajo eficiente, más allá de los perfiles correctos hay elementos para determinar las características, de las habilidades de nuestros directivos. En la presente investigación hablaremos de estas habilidades a detalle, como deben entrelazarse las funciones técnicas, académicas, de liderazgo por supuesto, en un directivo, cualidades de manera cualitativa que si se trasladan a objetivos cuantitativos pueden resultar bastante eficiente para las empresas.

Comenzamos identificando la importancia y transcendencia en las empresas, análisis de diversas habilidades técnicas profesionales. Casi al concluir podemos definir la respuesta a las cuestiones ¿Para qué?, ¿Cómo?, ¿Por qué?, estas deben ser siempre contestadas en los contextos cotidianos de los directivos.

Metodología:

Identificar la importancia, interrelación y trascendencia de las habilidades conceptuales en la organización.

Análisis de las diversas Habilidades Técnicas y Profesionales. De acuerdo a las bases de datos y artículos de revistas de negocios.

Análisis de habilidades interpersonales y sociales de un director.

Análisis de la importancia de las habilidades directivas.

Conclusiones.

Identificar la importancia, interrelación y trascendencia de las habilidades conceptuales en la organización.

Los directivos de cualquier empresa y organización para lograr buenos resultados requieren entender, desarrollar y aplicar habilidades interpersonales, sociales y de liderazgo entre otras habilidades complementarias necesarias propias de un líder. Hay personas que poseen estas habilidades de manera natural, puede ser también el caso de haberlas desarrollando por la experiencia de su vida y otras que deben esforzarse por buscar esta habilidad y aplicarlas con el fin de ser directivos y/o líderes preparados y eficientes.

Las habilidades conceptuales comprenden la habilidad de ver una organización como un todo, de entender cómo las partes se complementan, generar los resultados mediante una correcta motivación a cada empleado, si aunque a veces parece algo utópico, debe ser el objetivo a seguir de cada directivo, cómo la organización se relaciona con el medio externo así cómo los cambios en una parte afectan al resto de cada área o departamento.

Para ello el directivo debe conocer:

1. Organizaciones. Referido a todas las empresas, tipos, características etc.
2. Administración. Por supuesto debe haber llevado a cabo una gestión de negocio por su propia cuenta.
3. Planeación estratégica. Debe haber llevado a cabo la responsabilidad en entregar resultados, cumplimiento de objetivos.
4. Ciencias del comportamiento (como psicología, sociología y antropología, entre otras) y su impacto en las organizaciones. Conocimiento de los antecedentes propios de las teorías administrativas básicas.
5. Aspectos culturales y regionales del medio. Como parte de efectuar una buena estrategia es esencial conocer el contexto donde se desarrolla su campo disciplinar.
6. Globalización y ambiente. Complementando el punto anterior, contexto.

La gran importancia de las habilidades conceptuales, dado que la información que se convierte en conocimiento debe ser reflexionada y analizada, con un el criterio amplio de parte del administrador, dicho criterio lo mueve a una decisión y la acción en cada decisión tomada sin afectar el entorno e impactar en resultados.

Análisis de las diversas Habilidades Técnicas y Profesionales.

Es la eficacia con la que se realiza una tarea de forma regular donde el individuo que la realiza obtiene conocimientos. Basado en lo anterior podemos de determinar que existe personas que nacen con habilidades naturales más desarrolladas que otras personas y existen persona las cuales para obtener la habilidad debe de tomar una capacitación, entrenamiento algún taller o actualización de grado educativo.

La importancia de desarrollar habilidades directivas es con la finalidad de que los líderes pueden dirigir a los miembros de su equipo de trabajo el cual deberá transmitir la siguiente secuencia:

El líder o directivo debe de saber (tener conocimiento) saber hacer las cosas (habilidades y capacidades) y saber ser (cualidades personales) con estos elementos esenciales se poda alcanzar los resultados ya que están basados en la capacidad.

Ya que unas de las principales oportunidades para los directivos es la improvisación ya que este acto no se hace de forma planeada o capacitada si no de forma natural y a veces cae en incongruencias afectando la credibilidad del líder.

El líder deberá desarrollar cuatro tipos de habilidades esencialmente: conceptuales, técnicas interpersonales y sociales. Es importante desarrollar las mismas ya que con estas se podrá generar un equilibrio y armonía profesional tanto en el ámbito de convivencia personal.

- Tomar decisiones y soluciones de problemas
- Pensamiento creativo y analítico
- Comunicaciones y habilidades interpersonales
- Autoconocimiento y empatía
- Manejo de emociones y estrés

Las Habilidades técnicas y profesionales.

Son las relacionadas con la capacidad para poder utilizar en su favor o del grupo de trabajo los recursos y relaciones necesarios para desarrollar tareas específicas que le permiten afrontar los problemas que se presenten basados en el dominio del conocimiento o de una carrera profesional.

Los objetivos que buscan son:

1. Planificar y resolver problemas prácticos ligados a su profesión e intereses utilizando los modos, útiles, equipos e instalaciones más característicos de su ámbito profesional y cotidiano.
2. Utilizar técnicas propias de la profesión, siguiendo los procedimientos adecuados de acuerdo con las normas del «buen-hacer» profesional.
3. Expresar y comunicar las ideas y decisiones adoptadas en el transcurso de la realización de proyectos ligados a su profesión, así como en otros de la vida cotidiana, utilizando los recursos técnicos, la simbología y el vocabulario más adecuado.
4. Mostrar una actitud positiva hacia el trabajo como miembro de un equipo en la resolución de problemas ligados a su profesión asumiendo sus responsabilidades individuales en la ejecución de las tareas encomendadas, con actitud de cooperación, tolerancia y solidaridad
5. Comprender los efectos que sobre la salud y seguridad personal y colectiva tiene la actitud de observar y respetar las normas de seguridad e higiene, contribuyendo activamente al orden y a la consecución de un ambiente agradable en su entorno.

6. Adquirir y valorar el sentimiento de satisfacción y el disfrute producidos por su habilidad para resolver problemas de forma eficaz, perseverando en el esfuerzo para superar las dificultades propias del proceso y contribuir así al bienestar propio y colectivo.
7. Reconocer la dimensión social del trabajo valorando tanto su influencia en los valores morales y culturales vigentes, así como también: en la evolución social, técnica y laboral de los procesos productivos, en la organización del tiempo libre y en las actividades de ocio.

Las siguientes habilidades técnicas y profesionales son las requeridas en las organizaciones en la actualidad.

Trabajo en equipo: los responsables de selección otorgan mucha importancia a la necesidad de que los trabajadores sean capaces de trabajar cómodamente codo con codo con otros compañeros o departamentos dentro de la corporación.

Resolución de problemas: se valora positivamente que los candidatos sepan tomar decisiones con el objetivo de evitar y solucionar posibles incidentes durante el desarrollo de su actividad laboral.

Comunicación eficaz: las empresas demandan profesionales capaces de comunicarse verbalmente con personal dentro y fuera de la organización.

Organización: los que demuestren habilidad para planificar y priorizar tareas tendrán más posibilidades de hacerse con el puesto de trabajo que les interesa.

Análisis y procesamiento de información: ya lo dice el dicho "la información es poder"; por ese motivo, los profesionales que demuestren tener capacidad para seleccionar y determinar qué contenido resulta de interés, serán muy valorados en el mercado laboral.

Análisis de datos cuantitativos: las cifras forman parte de la dinámica diaria de cualquier empresa. Los que se desvelen con habilidad para procesar dichos datos conseguirán llamar la atención de los seleccionadores.

Conocimientos técnicos relacionados con el trabajo: una vez fuera de las aulas, la teoría pasa a un segundo plano dejando el protagonismo a la parte práctica. Conseguirán puntos extras quienes acumulen conocimientos técnicos sobre en qué consiste la actividad a desarrollar.

Comunicación eficaz: las empresas demandan profesionales capaces de comunicarse verbalmente con personal dentro y fuera de la organización.

Organización: los que demuestren habilidad para planificar y priorizar tareas tendrán más posibilidades de hacerse con el puesto de trabajo que les interesa.

Análisis y procesamiento de información: ya lo dice el dicho "la información es poder"; por ese motivo, los profesionales que demuestren tener capacidad para seleccionar y determinar qué contenido resulta de interés, serán muy valorados en el mercado laboral.

Análisis de datos cuantitativos: las cifras forman parte de la dinámica diaria de cualquier empresa. Los que se desvelen con habilidad para procesar dichos datos conseguirán llamar la atención de los seleccionadores.

Conocimientos técnicos relacionados con el trabajo: una vez fuera de las aulas, la teoría pasa a un segundo plano dejando el protagonismo a la parte práctica. Conseguirán puntos extras quienes acumulen conocimientos técnicos sobre en qué consiste la actividad a desarrollar.

Manejo de los programas de software: Ya no es suficiente con saber conocimientos de ofimática a nivel de usuario. Lo que las corporaciones demandan a sus candidatos es que tengan conocimientos expertos sobre los programas de software de un ordenador.

Edición y redacción de informes: para el buen funcionamiento de una empresa es necesario que cada paso quede registrado correctamente. Por tanto, se buscan profesionales con capacidad para elaborar informes completos y con el contenido claro y específico.

Venta y marketing: aunque la actividad empresarial no sea la venta, se tendrá en cuenta a aquellos profesionales que sepan cómo gestionar la imagen de la corporación y cómo posicionarla en el mercado, al mismo tiempo que sean capaces de posicionarse como activos influyentes dentro la de plantilla.

Análisis de habilidades interpersonales y sociales de un director.

Las habilidades interpersonales de un director son aquellas en las que desarrolla el trabajo en grupo, espíritu de colaboración, cortesía y cooperación para resolver las necesidades de otras personas e incluso para obtener objetivos comunes.

Sus habilidades sociales indudablemente necesarias para relacionarse con los demás al igual que los demás con él, donde se da el intercambio y la convivencia humana.

La inteligencia interpersonal es la habilidad que permite entender a los demás, el medio que ayuda a desarrollarse en la vida diaria. Debe tener como un pilar la empatía, tratar de entender a los otros y hacer que ellos lo entiendan a él. Las personas empáticas son aquellas capaces de escuchar a los demás y entender sus problemas y motivaciones, y que por lo regular tienen mucha oportunidad y reconocimiento social.

Destaca como fortalezas la inteligencia social, es decir, el manejo de las relaciones con los demás, el saber persuadir e influenciar a los demás. Quienes poseen habilidades sociales son

excelentes negociadores, tienen gran capacidad para liderar grupos y para dirigir cambios, y son capaces de trabajar colaborando en equipo y creando sinergias grupales.

La inteligencia emocional ayuda al directivo a desarrollar una disciplina personal nueva que permite mostrar una imagen más humana, de mayor calidad personal que facilita la toma de decisiones.

Como buen directivo su comunicación interpersonal debe ser alta, ser capaz de transmitir y recibir pensamientos, creencias, hechos, actitudes y sentimientos. Implica la interrelación con nuestros semejantes y tiene como objetivo responder y escuchar adecuadamente, compartir información, mantener una comunicación eficaz, y ampliar y mejorar las relaciones.

El trabajar en equipo es una función crucial de un directivo para llegar a los objetivos en una organización. Se identifican cuatro modelos de comportamiento organizacional que determinan la manera de llegar a los resultados, pero los más compatibles con las actuales exigencias que tienen las empresas y los empleados que conviven en un mundo globalizado son los siguientes:

- El de apoyo, en el cual el buen manejo de la empresa depende más que nada del liderazgo del directivo y de otros procesos de la organización que ayuden al empleado a que realice su trabajo, lo que le da una sensación de participación e involucramiento en las tareas de la organización.
- El colegiado, en el cual el logro de los objetivos depende principalmente de una dirección que logra crear una sensación de compañerismo entre los empleados, basada en la colaboración en el trabajo.

Estos modelos permiten tener flexibilidad organizacional para llevar a cabo cambios y enfrentar la competencia con el fin de lograr las metas y mejoramiento de la actividad directiva.

El directivo que sabe trabajar en equipo tiende a tener un estilo de mando democrático y toma de decisiones en grupo. La intención de la toma de decisiones en grupo es discutirlo con colegas u otras personas relacionadas con el problema implican sólo el deseo de reunir al máximo de alternativas sumando las experiencias de diferentes personas.

Paul Hersey (1998), al citar a Jorge Terry, afirma que "el liderazgo es la actividad de influir en la gente para que se empeñe de buena gana por los objetivos del grupo".

- Es el don de guiar y dirigir.
- Es el arte de guiar a los demás.
- Es la influencia personal ejercida en una situación.

Cualidades de un directivo en las relaciones interpersonales.

a) Coerción. Su capacidad de obligar por la fuerza física a otra persona a que haga lo que se manda.
b) Conexión. Cuando el que ordena se apoya en algo que está unido o conectado con una fuente de poder.
c) Recompensa. Una persona realiza por una retribución algo que no haría por una simple petición.
d) Legitimidad. Se le motiva a actuar, o no, a una persona en determinada forma porque reconoce en alguien la fuerza de la ley, aun sin elementos coercitivos.
e) Información. Una persona dirige la conducta de otro por la información que posee y de la cual depende el segundo.
f) Negociación. Resulta de un conjunto de cualidades que hacen a una persona ganarse la voluntad de los demás para que cooperen en el logro de sus propósitos.

La principal habilidad que utilizan en su contexto el directivo y el líder es la negociación y de la mano la comunicación.

Cada directivo y líder tiene su propio estilo de mando y de dirección, hecho que los conduce a adquirir habilidad para la negociación. A su vez, es conlleva que dicha habilidad sea aprendida por sus subalternos y que las políticas de negociación sean asumidas como propias de la organización o empresa.

El directivo es quien debe motivar a sus subordinados, es elemental entender que un directivo que no está motivado no puede influir en sus colaboradores. Una de las principales habilidades que debe destacar tanto en el directivo como en el líder es su habilidad motivadora.

El reto de la dirección es que los esfuerzos se dirijan hacia los objetivos organizacionales, por lo que un requisito de motivación en la organización es que las metas de los individuos deben ser compatibles con las metas organizacionales.

Para el directivo que sabe auto motivarse las tensiones le generan retos.

Análisis de la importancia de las habilidades directivas.

En esta parte del capítulo nos referiremos puntualmente a la importancia con las competencias más relevantes, en habilidades directivas, fundamental la importancia, de acuerdo al autor: Mike Morrison (2007), se centran en valores como: compromiso y respeto, donde hay un enfoque como lo es el pensamiento estratégico en los directores.

A continuación, enunciaremos un listado con la clasificación de habilidades en la dirección de acuerdo a Madrigal Torres Bertha Ermila.

- Técnicas
- Interpersonales
- Sociales
- Académicas
- De innovación
- Prácticas
- Físicas
- De pensamiento
- Directivas
- De liderazgo
- Empresariales

Con el contexto anterior hay una importancia en la importancia de las habilidades directivas de acuerdo a las necesidades de la empresa, determinaremos el ¿Por qué? ¿Para qué? ¿Cómo?

Para completar el análisis debemos comprender ¿En qué tipo de habilidades debemos centrar la atención?

Como se mencionó en párrafos anteriores debemos considerar la destreza técnica, como capacidad de utilizar las herramientas, procedimientos y técnicas de una disciplina especializada, ejemplo: las actividades que realiza un ingeniero.

Como segunda habilidad determinaremos el alcance de la destreza humana, como la capacidad de trabajar con otras personas, grupos y desarrollo de individuos.

Por último, no menos importante tenemos la destreza conceptual: como capacidad mental de coordinar e integrar todos los intereses de la organización.

Por lo tanto, la demanda de conocimientos y de habilidades, como incluir aspectos de tecnología, procesos de mercado, entorno económico y político de la empresa.

Según Robbins: *"El centro de liderazgo creativo estima que más de la mitad de gerentes y administradores tiene algún tipo de dificultad en las relaciones con la gente… Una encuesta de la revista Fortune revelo que la mayor razón para el fracaso de directivos eran sus inadecuadas habilidades interpersonales, esto se traduce a la falta de habilidad interpersonal y/o falta de habilidades técnicas"*

Los dos criterios que retomaremos por ser los adecuados del listado de habilidades son:

1. Identificar las principales esferas de relaciones en las que se mueve el directivo y validar en qué medida pueden actuar sus diferentes habilidades.
2. La lógica del sistema de habilidades identificadas, que permite identificar la secuencia e interrelaciones entre las mismas.

Esferas de actuación el Directivo se relaciona en tres grandes esferas:

a) El entorno, lo constituyen las personas o instituciones que fuera de esta organización como son: proveedores, clientes, instituciones bancarias, instituciones de gobierno.

b) El consejo o equipo de dirección: Constituye el órgano en donde se deben formular o aprobar las estrategias, objetivos y políticas y otras decisiones, se necesitan otras decisiones, donde se analizan resultados y se coordina la ejecución de tareas.

c) La organización, referida a la estructura tecnologías, sistemas y procedimientos. Las habilidades principales que pueden contribuir a un mayor impacto y mejores resultados en sus relaciones con cada uno de estos objetos pueden resumirse en lo siguiente:

Relaciones de con el entorno, el directivo debe proponerse dos grandes objetivos:

Primero: Identificar las principales tendencias (tecnologías, económicas, políticas y sociales)

Segundo: Proporcionar al entorno toda la información posible e identificar las posibilidades de organización, es decir el directivo se informa, adicionalmente propone y comunica efectivamente a su equipo de trabajo.

J. Kottler plantea, "*En la vida real los ejecutivos eficaces gastan mucho tiempo simplemente hablando con otra gente, incluso personas que no son sus subordinados. Tratan de muchos y diversos asuntos, no solo de su función específica probablemente preguntan más de lo que ordenan y de hecho toman muchas menos grandes decisiones de lo que se cree.*

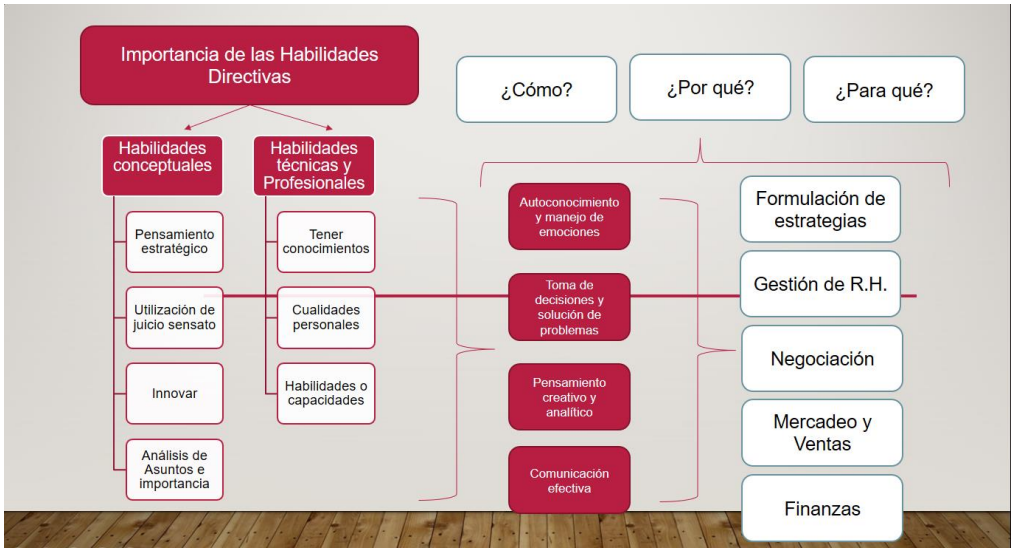
La lógica del sistema de habilidades directivas.

Como se ha mencionada debe haber una lógica de las actividades, con base a una encuesta aplicada a 1500 ejecutivos, de veinte países se consideraron las habilidades que debe tener un directivo:

1. La formulación de estrategias
2. La gerencia de recursos humanos
3. Negociación y solución de conflictos
4. Mercadeo y ventas
5. Finanzas

¿Por qué? Y ¿Para qué? Las habilidades seleccionadas:

1. ¿Qué? Para identificar cual es el problema que pretendemos resolver, la satisfacción entre el estado actual y el estado deseado, puede tratarse de determinados temas, habilidades y comportamientos.
2. ¿Por qué? Los factores que han propiciado la existencia del problema que queremos resolver como puede ser insipiente capacitación o selección precipitada de gente.
3. ¿Para qué? Dirigido a identificar los objetivos que deben alcanzarse, lo que queremos obtener al concluir el desarrollo del programa
4. ¿Cómo? Para determinar los procesos métodos y técnicas que puedan resultar más efectivos para los objetivos que se han propuesto.



Fuente: Elaboración Propia

Antes de concluir esta investigación, me gustaría compartir la siguiente frase citada en el libro "talento directivo, cómo medirlo y desarrollarlo" del Autor: Fernández Dávila Guadalupe, la cual es medular en el quehacer de las habilidades, "No actuar sin haber medido (evaluado), no medir (evaluar) si no es para actuar " (Guadalupe, 2002)

Conclusiones.

El desarrollo de las habilidades directivas apoya al mejoramiento y alcance de los resultados, donde los directivos se apoyan de la inteligencia emocional con el fin de tomar las mejores

decisiones, al igual que se toma en cuenta la importancia del trabajo en equipo. Desarrollar las habilidades es una necesidad de las empresas actualmente, necesario mejorar la competitividad, si hacemos un remembranza, este termina acuña una el desarrollo Perca pita de cada Individuo y a su vez de su ciudad, municipio o estado, creciendo hasta nivel país.

Las habilidades personales y directivas como ventaja competitiva se configuran con fuerza en un futuro que se puede considerar no tan lejano. Las habilidades directivas crean ventaja competitiva en aquellas administraciones que cuentan en sus plantillas con directivos, responsables y mandos intermedios que poseen y manejan adecuadamente las habilidades interpersonales.

Bibliografía.

Codina, Alexis. *10 habilidades directivas*. *¿Por qué? ¿Para qué? ¿Com*ó?

Madrigal, B. *Habilidades Directivas*. Ed. McGrawHill

Guadalupe, F. D. (2002). *Talento Direc*tivo. Madrid: Hay Group.

Robbins, S. (1999) *Comportamiento Organizacional, conceptos, controversias, aplicaciones*. México: Prentice Hall, Hispanoamericana S.A.

Managing Institute, Inter*personal Skills for Managers.* Course

Goleman, D. (1999). *La inteligencia emocional en la empresa*. Barcelona, España: Ed. Vergara.

Kotter, J. (2000) *¿Qué hacen los lideres? Gestión*. Barcelona, España: Ed. Barcelona.

Gómez, L. (2002) .*Magíster en administración industrial e ingeniero agrícola de la Universidad del Valle*. Cali, Colombia.

FACTORES DE COMPETITIVIDAD QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EMPRESAS UBICADAS EN EL CORREDOR INDUSTRIAL TOLUCA-LERMA

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DEL VALLE DE TOLUCA DIRECCION DE CARRERA DE NEGOCIOS Y GESTION EMPRESARIAL

Autores

M. en E. Fernando Pedroni Lara fpedroni2005@yahoo.com.mx

M. en E. Helga Heise González helgaheisedemx@gmail.com

M. en A. Gaspar Sandoval Vega gasave1610@yahoo.com.mx

Introducción

Esta investigación tiene por objetivo analizar el clima laboral en tres diferentes empresas pertenecientes a los sectores; Automotriz, Textil y Maquila, empresas ubicadas en el corredor industrial Toluca – Lerma, en el Estado de México, resaltando las variables: *Trabajo en Equipo y Relación Jefe Subordinado* como factores que influyen en la productividad y mejora la Cultura Organizacional de las mismas. La finalidad es detectar los factores de conflicto sobre los que son necesarios intervenir para generar un ambiente laboral que propicie la mejora y desarrollo de la persona y la organización, lo anterior con el propósito de cambiar las creencias, actitudes, valores y estructuras de las organizaciones, se parte entonces del hecho de que éstas pueden adaptarse a nuevas tecnologías, mercados y retos, así como al ritmo del inevitable cambio: de esta forma, la atención se puede concentrar en las modalidades de acción de determinados grupos, en mejorar las relaciones humanas, en los factores económicos y de costos, en las relaciones entre grupos y en el desarrollo de los equipos humanos, entre otros aspectos.

Para esto se realizó en primer término un Diagnóstico del Modelo Organizacional de la situación actual; con el fin de conocer las fortalezas que contribuyen al buen funcionamiento del área administrativa; así como las debilidades, de tal manera que se propongan estrategias para un mejor desarrollo de las actividades llevadas a cabo diariamente.

Para lograrlo, las empresas deben considerar sus recursos humanos como los activos más importantes, pues la habilidad de las organizaciones para alcanzar sus objetivos está determinada por la productividad individual y colectiva, la cual se ve impactada por cómo los empleados se sienten en su trabajo, con sus jefes y colegas, así como por la influencia de otros factores como la Motivación y Satisfacción Laboral.

Los impactos esperados de la aplicación exitosa de la metodología a desarrollar en el trabajo son:

- Mejorar la satisfacción, desarrollo y productividad del personal.
- Propiciar un clima organizacional con sentido de servicio de calidad.
- Disminuir los índices de rotación, ausentismo y accidentes.

Palabras clave: *Trabajo en equipo, Relación Jefe Subordinado, Productividad, Clima Organizacional, Condiciones de trabajo.*

Metodología

- Se identificó la población sujeta de estudio
- Se determinó la muestra
- Determinación del problema a investigar
- Se formuló una hipótesis de investigación
- Se describieron las preguntas de investigación
- Diseño de cuestionario con preguntas filtro, cerradas y escalas
- Se codifico la información
- Su análisis cuantitativo y cualitativo
- Conclusiones
- Presentación de resultados a ejecutivos de la organización

Desarrollo del tema

1. Antecedentes de las empresas sujetas de estudio

PROQUIPA quiere decir "PRODUCTOS QUIMICOS PAGES", es una empresa maquiladora con más de 50 años de experiencia, dedicada a los acabados metálicos superficiales, su principal mercado es la Industria Automotriz, Línea Blanca, Electrónica, Eléctrica y Decorativos.

Al tratar de entender el ámbito laboral dentro de una organización, se analiza la problemática enfocada en el clima laboral, el departamento de recursos humanos se hace cargo de que éste no sea un vínculo u obstáculo para el buen desempeño de los empleados dentro de la organización.

PROQUIPA S.A de C.V., se encuentra ubicada zona Industrial Toluca, Toluca, Edo. De México. La empresa cuenta con 195 trabajadores.
La investigación se llevará a cabo mediante la aplicación de una encuesta de clima laboral a los cinco departamentos que conforman PROQUIPA S.A de C.V, la empresa cuenta con un total de 195 trabajadores, de los cuales el 12% son mujeres y el 88% son hombres.

Durante la certificación de ISO/TS16949:2009, el auditor dio la siguiente observación al departamento Recursos Humanos; la organización debe tener un proceso para medir el grado en que su personal es consciente de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad.

GRUPO BECKZA, organización fundada en el año de 1955 con diferentes etapas de crecimiento, su giro es industrial del sector Textil y sus principales clientes son empresas importantes como Adidas, Nike, Walmart, Walt Disney, Sam´s Club, American Cotton y City Kids entre otros, cuenta con una fuerza laboral de 1,500 operadores distribuidos en sus diferentes departamentos de Hilatura, Tejidos y Acabados.
En 2005 el grupo alcanzó la certificación en ISO 9001:2000 para la fabricación y venta de telas en Tejido de Punto, así como certificación de la EMA, UKAS y ANAB. En sus procesos productivos cuenta con tecnología de punta en todas las áreas manejada por especialistas, lo que les permite garantizar la calidad y servicio, en su administración de procesos cuenta con el Sistema ERP que le permite controlar e integrar todos los procesos de ventas, planeación, manufactura, compras, inventarios, contabilidad, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, distribución, calidad y recursos humanos.

La tercera empresa sujeta de estudio es del sector automotriz; cuenta con cerca de 10,000 empleados dedicados a través de una red global única, suministra a los principales fabricantes de automóviles en todo el mundo. Actualmente opera 43 sitios en 19 países de los cinco continentes.

Para está, el comportamiento organizacional es importante porque permite establecer acciones, conductas y creencias que fortalezcan el rendimiento y la sinergia positiva en la organización formando una personalidad única en la compañía y concurriendo en consecuencia a una satisfacción en el personal y un mayor nivel de productividad.

2. Determinación de la muestra, áreas en donde se presenta la problemática

El instrumento se aplicó a 360 empleados en tres empresas pertenecientes a los sectores; Textil, Automotriz y Maquila, aplicando un porcentaje del mismo de acuerdo al número de empleados en cada empresa considerando una población total de 1,723 elementos.

3. Planteamiento del problema de investigación

La época actual, demanda un alto nivel de competitividad y productividad en las empresas de todos los sectores (productos y servicios) para lograr su permanencia y crecimiento en el mercado, es de suma importancia contar con una buena administración del recurso humano cuidando hasta el más mínimo detalle que pueda que pueda influir en el alcance de los objetivos de la organización.

Uno de los problemas que se plantean en la competitividad de las empresas, se relaciona con el clima organizacional, ya que se debe de contar con el personal adecuado en el puesto adecuado, por lo que los procesos de recursos humanos constituyen un elemento importante en el éxito de las empresas, generando oportunidades de desarrollo, permanencia y satisfacción del personal, siendo necesario minimizar los problemas en su administración que pueden impactar de manera negativa a la productividad en las áreas, factores como el trabajo en equipo, relación jefe-subordinado, condiciones de trabajo, la motivación y el liderazgo que los responsables de área influyen en un clima organizacional poco propicio y una alta rotación de personal operativo, esta situación es un punto de preocupación en la empresa en virtud que implica un nuevo reclutamiento, selección, capacitación y contratación, implicando un impacto negativo en el proceso productivo, representa un costo de incumplimiento considerable para las organizaciones.

4. Objetivos de investigación

Aplicar una encuesta en tres empresas seleccionadas y obtener un diagnóstico que permita identificar los diferentes factores que inciden positiva y negativamente en el clima organizacional, mediante una investigación cuantitativa y cualitativa y de esa manera proponer estrategias para mejorar el desempeño y la satisfacción en el trabajo del personal en las Organizaciones.

5. Delimitación

El diagnóstico se aplicó en diferentes áreas de las empresas de acuerdo a las necesidades de investigación propia de cada organización, se realizó una entrevista con los responsables o empleados del área la problemática de clima laboral y rotación es la que incide de manera importante en la productividad de la organización.

6. Hipótesis de investigación

Hi. Las causas de la insatisfacción del personal en el desempeño de su trabajo son por factores ajenos a la organización.

7. Preguntas de investigación

¿El sentido de pertenencia es un factor que influye en el desempeño del personal?

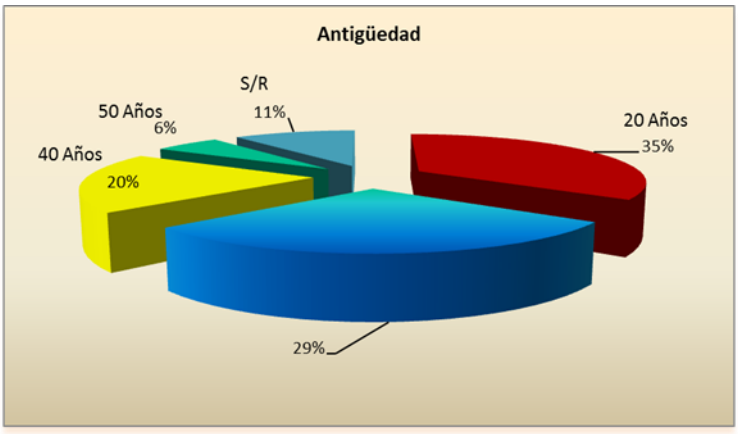
¿El liderazgo que ejercen los supervisores con sus colaboradores, son un factor que influye de manera determinante en el desempeño del personal?

¿Las relaciones entre áreas y compañeros son un factor positivo en el logro de resultados del área sujeta de estudio?

8. Herramientas de investigación

La muestra que se consideró para el diagnóstico fue el área de Tejido aplicando 121 encuestas que represento el 9% de la población objeto de estudio de un total de 1,500 operadores.

La encusta se conformó con preguntas filtro para identificar a grupos por edad, género y turno, se integró con 18 reactivos que permitirían identificar los temas de interés para la empresa, como son: Identidad con la empresa, Gusto en el área de trabajo, Equipo de trabajo y seguridad, Gusto por las tareas asignadas, Liderazgo del jefe inmediato, Relaciones interpersonales y la Comunicación jefe /subordinado.



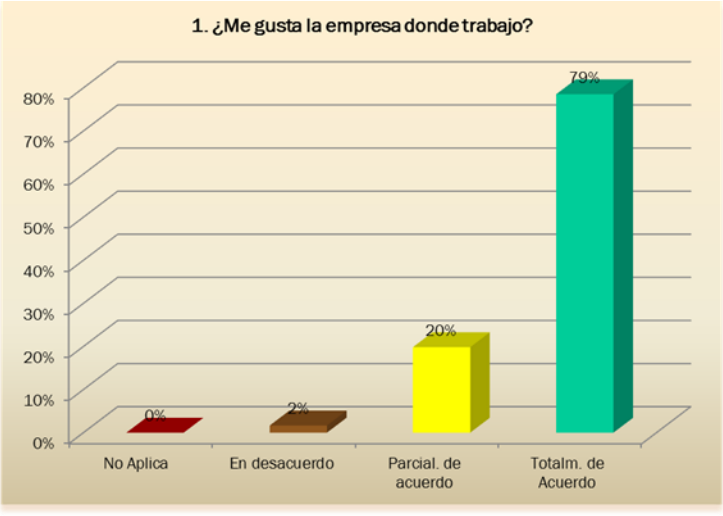
La herramienta se validó con el área de Recursos Humanos con la finalidad de que se organizará una estrategia de comunicación formal con los jefes del área productiva con el objetivo que el personal diera sus comentarios lo más real posible.

9. Codificación

Se creó una base de datos con la finalidad con la finalidad de tener los elementos para un análisis cualitativo y ponderar preguntas por cada factor investigado.

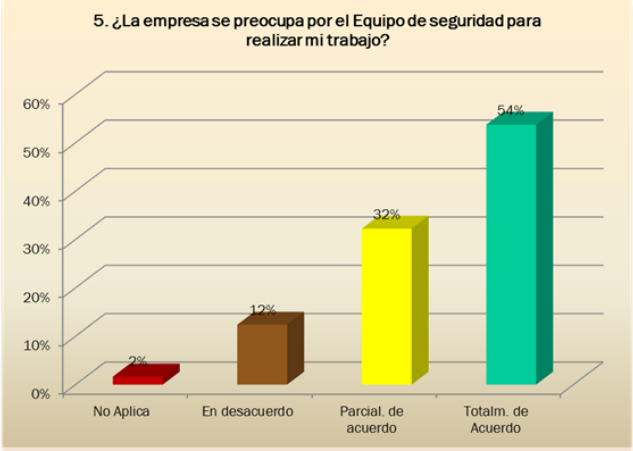
10. Análisis cuantitativo y cualitativo

De la información recabada se procedió a realizar el análisis cuantitativo y complementar con las aportaciones de los empleados al momento de su aplicación, permitiendo identificar los factores que más influyen en el clima laboral y en la rotación de personal del área sujeta de estudio.

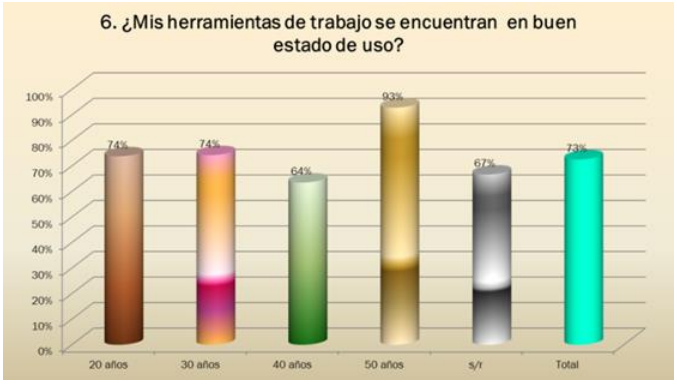


El 79% del personal encuestado mencionó como importante trabajar en la empresa sujeta de estudio.

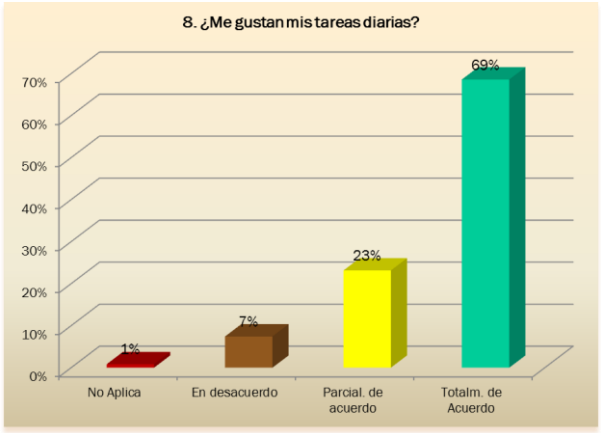
La opinión del personal de 50 años son los que califican de manera positiva y los de 30 y 40 años lo ven de manera negativa.



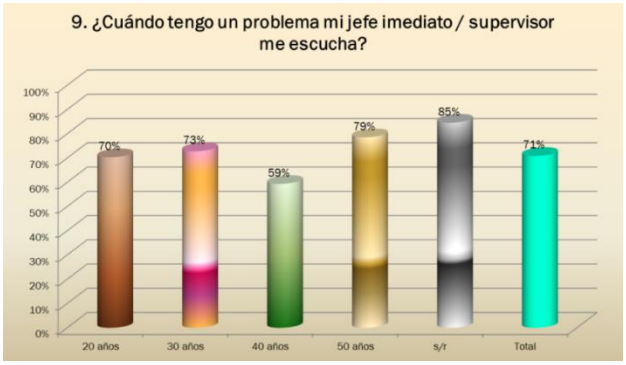
El 44% del personal considera que falta poner atención en el equipo de seguridad como un punto de preocupación independientemente de que el 54% opinó que cuentan con el equipo necesario.



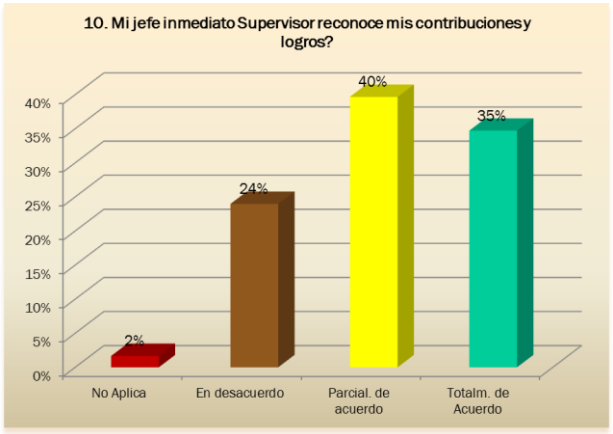
De las personas con mayor antigüedad en la organización considera que el equipo de trabajo es el necesario para desempeñar sus funciones independientemente de que el ideal es llegar al 100% de opinión y las personas de 40 años y los que no mencionaron su edad calificaron con un 64% y 67% respectivamente mencionan que no se cuenta con el equipo de trabajo necesario.



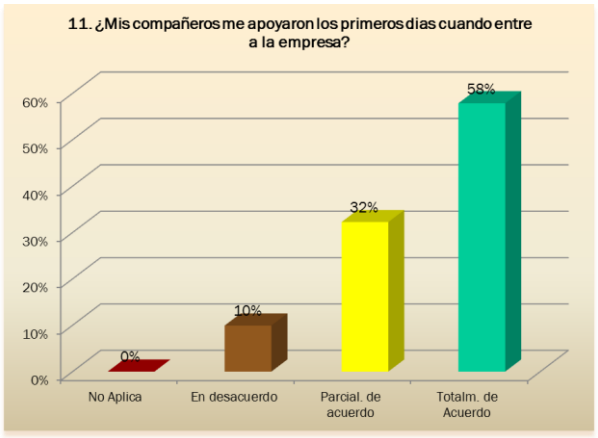
Un aspecto importante que es positivo es que las tareas asignadas las realicen los operadores con gusto y el 69% opinó que están satisfechos con ellas y eso repercute en la productividad del área.



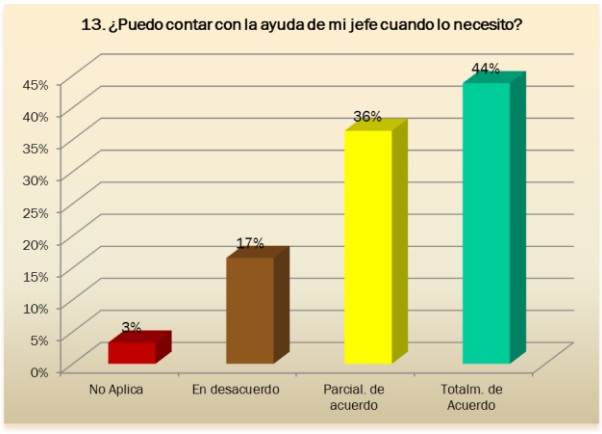
De acuerdo a los resultados obtenidos el 41% opinó que siempre es escuchado por el jefe inmediato, pero un 58% opina lo contrario, en donde las personal de 40 años de edad y los jóvenes de 20 años son los que calificaron negativamente y representa un área de oportunidad a ser atendidas, en virtud de que los jefes o supervisores del área operativa son la función clave para cumplir los programas de producción de acuerdo a los estándares establecidos.



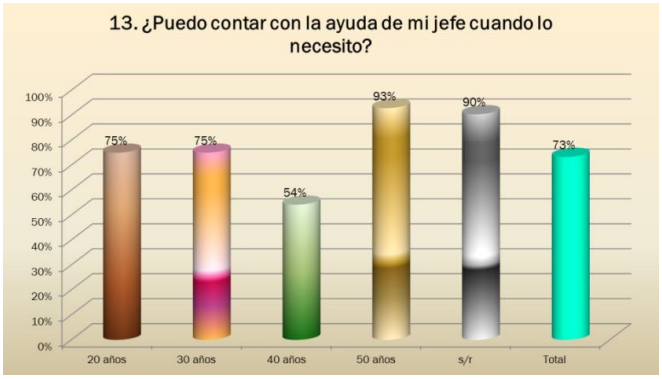
El 64% del personal encuestado opina que no se le reconocen sus aportaciones y por consecuencia genera un mal ambiente de trabajo.



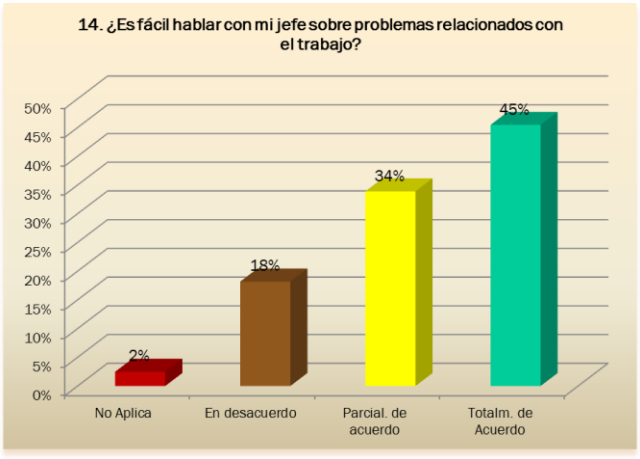
El 58% del personal encuestado consideran positivo el trabajo en equipo y eso complementa que la interacción que tienen los operadores ayuda a lograr los objetivos de producción.



El 53% del personal opina que no siempre recibe apoyo de sus jefes inmediatos.



De las personas encuestadas los que menor calificación dan son los de 40 años de edad.

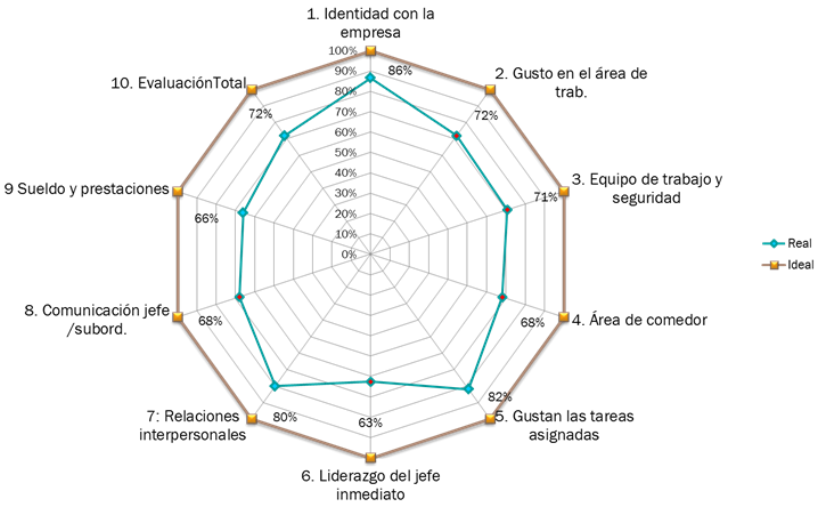


El 52% del personal opinó que comunicarse con su jefe no es fácil lo que representa un punto de preocupación independientemente de que el 45% opinó favorablemente.

PROQUIPA S.A de C.V.
REPORTE DE ENCUESTA DE CLIMA LABORAL
AÑO: 2016

TEMA 1 RELACION CON EL JEFE	TEMA 2 CONDICIONES DE TRABAJO	TEMA 3 SUELDOS Y PRESTACIONES	TEMA 4 TRABAJO EN EQUIPO	TEMA 5 CAPACITACION Y DESARROLLO	TEMA 6 OBJETIVOS Y METODOS	TEMA 7 CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD	TEMA 8 COMUNICACIÓN	EXCELENTE	REGULAR	MALO	Nº DE PARTICIPANTES
ADMINISTRACION									20%		37
LABORATORIO									5%		5
ALMACEN									10%		22
PRODUCCION									40%		89
MANTENIMIENTO									15%		29
CALIDAD									10%		13
											195
TOTAL DE SATISFACCION DEL PERSONAL									100%		

Reporte de encuesta en el Grupo Beckza



Resultado del análisis considerando una ponderación por factor evaluado se identificó que el liderazgo que ejercen los supervisores del área productiva, así como la comunicación que tiene el jefe con sus subordinados y el equipo de trabajo y de seguridad, son las áreas de oportunidad a desarrollar ya que de esa manera influyen en el desempeño del personal y por consecuencia en la productividad del área.

La identidad con la empresa y las relaciones interpersonales representan una fortaleza y en el caso de los sueldos y prestaciones lo califican con un 66% y es una preocupación para el área de Recursos Humano en virtud de que su nivel de compensación es un poco superior a la media de la zona.

En la empresa del sector automotriz en el resultado y análisis de datos se identificó que la empresa tiene aparentemente como única fortaleza la variable referente a la Igualdad laboral, como puntos aceptables se encuentran Organización y Dirección, Jefe(a) inmediato, Motivación y Satisfacción laboral, Puesto de trabajo y Apoyo de otros departamentos. Las debilidades de la empresa son las dimensiones de: Trabajo en equipo, Condiciones de trabajo y Sueldo y Prestaciones.

11. Propuestas de solución del problema de investigación

A los responsables de Recursos Humanos y Gerentes de las áreas productivas sujeta de estudio se le presentaron los resultados del diagnóstico, con las acciones propuestas de solución a la problemática identificada y que representan la base para implementar una estrategia de capacitación y comunicación institucional para formar líderes en el personal con mando y puestos clave en la organización.

- Propuesta de solución del problema en la empresa Grupo Beckza:

- Propuesta de solución del problema en la empresa PROQUIPA.

- Propuesta de solución del problema en la empresa del Sector Automotriz.

Conclusiones

Considerando la problemática investigada en las organizaciones del corredor industrial Toluca – Lerma en el Estado de México, con la finalidad de identificar los factores que influyen en el desempeño del personal y que forman parte importante del clima organizacional y la rotación de personal impactando en la productividad de las áreas sujetas de estudio, se puede concluir que los empleados tienen un clima laborar no muy favorable con un alta rotación de personal siendo un reto los jefes de los departamentos productivos el de cumplir sus planes de producción en cantidad y calidad y para los departamentos de Recursos Humanos de las empresas en cuestión tienen un área de oportunidad, fortalecer y desarrollar el liderazgo de los jefes a través de capacitarlos basado en competencias con son:

comunicación efectiva, el trabajo en equipo, motivación, así como establecer una estrategia de comunicación institucional que tenga como finalidad fortalecer el sentido de pertenencia del trabajador con su empresa y mejorar la percepción que tienen con respecto a su compensación ya que es superior del promedio de la zona.

Acciones que se tienen que planear los responsables de Recursos Humanos de las empresas sujetas de estudio con la finalidad de lograr un clima organizacional favorable que contribuya a la productividad de las organizaciones.

Referencias bibliográficas

- Alles, Martha Alicia Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias Buenos Aires Gránica 2006.
- Bohlander, George Administración de recursos humanos México International Thomson 2001
- Blake, Oscar Juan La capacitación: un recurso dinamizador de las organizaciones Buenos Aires Macchi 2001
- Chiavenato, Idalberto Administración de recursos humanos Colombia McGraw-Hill 2000.
- Davis, Keith y Newstrom, John W., Comportamiento humano en el trabajo, México McGraw-Hill, 1999.
- Grados, Jaime A. Capacitación y desarrollo de personal, México, Trillas, 2001.
- Gibson, James L., Las organizaciones: comportamiento, estructura y proceso, México McGraw-Hill, 2003
- Robbins, Stephen, Comportamiento organizacional, México, Pearson Educación 2004.

LA COMPETITIVIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL ÁMBITO LABORAL

Trabajo en proceso de elaboración

Autores:

Mtra. Erika Emilia Cantera; Maestría en administración; Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli; erika_cantera_@hotmail.com

Ing. Ana Laura Luna Márquez; Ingeniería en Gestión Empresarial; Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli; lauramarquez08@hotmail.com

Lic. José Alberto Millán González; Licenciatura en Administración de Empresas; Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli; tescimillan.alb@outlook.com

Resumen

El presente trabajo pretende descubrir una perspectiva sobre competitividad que las personas con discapacidad tienen en el ámbito laboral y la ventaja competitiva que a la vez les genera a las empresas. Dentro del marco normativo se exige a las empresas de más de cincuenta trabajadores la obligatoriedad de incorporar un porcentaje de empleados con discapacidad no inferior al dos por ciento, sin embargo, no es impositivo y no consideran la competitividad en igualdad de condiciones a las personas con discapacidad.

Por ello es necesario concientizar a las empresas a la inclusión laboral de este tipo de personas y las ventajas que le generan como un refuerzo a la Responsabilidad Social Corporativa.

Palabras Clave

Discapacidad, competitividad, inclusión laboral, empresas.

Abstract

This paper aims to find a perspective on competitiveness that people with disabilities are at work and the competitive advantage that generates them both businesses. Within the

regulatory framework is required of companies with more than fifty employees the obligation to incorporate a percentage of employees with no less than two percent disability, however, it is not tax and do not consider the competitiveness equal to those with disability.
It is therefore necessary to sensitize companies to labor inclusion of such persons and the advantages that generate it as a reinforcement for Corporate Social Responsibility.

Introducción

En México, tres de cada cuatro personas con discapacidad no tienen empleo, lo que representa que millones carecen de instrumento de integración social que les permite sentirse productivos y autosuficientes, por no contar con las condiciones adecuadas para su sustento. En varios casos fueron personas activamente económicas, pero por un accidente o enfermedad degenerativa, se encuentran en desventajas de las demás personas.

El presente trabajo pretende mostrar una perspectiva de competitividad que tiene las personas con discapacidad en México en el ámbito laboral, dado que su discapacidad en varias ocasiones no es mental ni intelectual, sino es por alguna dificultad para moverse o al caminar.

Es necesario generar un mecanismo para proveer de trabajo decente y digno a las personas con discapacidad a través de la inserción en el reclutamiento, la consolidación del proceso de contratación. Para ello, se requiere una estrategia de sincronización que vincula desde el área de recursos humanos hasta el área en donde se pretende que la persona discapacitada desempeñara sus actividades.

Reconocer su competitividad de las personas y que la empresa provea las condiciones y características de trabajo a realizar, así como los requerimientos que éstas plantean al trabajador para un desempeño satisfactorio, no sólo ayudará a la empresa a lograr sus objetivos, sino a formarse como una empresa socialmente responsable comprometida con la sociedad y el entorno que le rodea.

Metodología

El proceso de investigación cuantitativa está en proceso de elaboración a través de la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas con discapacidad que actualmente

se encuentran laborando en empresas con inclusión laboral a este tipo de personas. Por ello el presente trabajo solo es una aproximación cualitativa basada en las descripciones de fuentes secundarias y percepciones que las empresas tienen cuando se trabajan con personas con discapacidad

Desarrollo del tema

Inicialmente, cabe mencionar que el término de competitividad se refiere a la capacidad de participar en igualdad de condiciones a escala nacional e internacional, considerando los criterios de calidad, oportunidad, costo, máximo aprovechamiento de los recursos y precio, entre otros (Montero, 2003). En ese sentido la ventaja competitiva por parte del capital humano se evalúa a través de las competencias, habilidades y actitudes previamente establecidas por parte de instancias como es el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), para responder a demandas en el ámbito laboral. Surge entonces, la pregunta de cómo encaja la evaluación de las competencias laborales en las personas con discapacidad y puedan tener la misma competitividad frente al resto de las demás personas. El mismo autor señala que en la inserción laboral no se trabaja con la Discapacidad sino con la persona con discapacidad.

El término *personas con discapacidad* hace referencia aquella persona que teniendo una o más deficiencias físicas o mentales, ya sea por causa psíquica, intelectual o sensorial, de carácter temporal o permanente, al interactuar con el entorno (medioambiente humano, natural o artificial donde desarrollan su vida económica, política, cultural o social), experimenta impedimentos o restricciones para vivenciar una participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas. (OIT, 2013).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), señala que a nivel mundial existen más de mil millones de personas con alguna discapacidad, que representa el 15% de la población mundial en su totalidad (CONADIS, 2013).

En México al igual que el resto del mundo, existen diversas instancias nacionales y estatales, que establece acciones para apoyar y regular las condiciones de las personas discapacitadas

e involucran los sectores público, social y privado con normatividad y evaluación; plasmadas desde la Constitución Política hasta diversas normas mexicanas para asegurar los derechos de estas personas; durante los años setentas surgieron distintos organizaciones federales y estatales para la atención y asistencia de personas con discapacidad, como es el *Programa Nacional para el Desarrollo de las Personas con Discapacidad 2009-2012* (PRONADDIS), dirigido a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad, y el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONADIS) que funge como encargado de promover, fomentar y regular el acceso a las personas con discapacidad en el sector público y privado.

De acuerdo a la *Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad*, el Presidente Peña Nieto (citado por STPS, 2016), comento que asciende a más de 7.6 millones de personas con alguna discapacidad, lo que representa el 6.6% de la población Total. Respecto a las estadísticas del INEGI (2010), hubo un aumento de 1.5%.

La discapacidad es un fenómeno ligado con la edad; es decir, la presencia de tal característica se eleva en la medida en que se incrementa la edad, en México Están conformadas principalmente por adultos mayores de 60 años, 81 de cada 100, la otra parte lo ocupan de 30 a 59 años. Los hombres presentan una proporción de discapacidad ligeramente superior al de las mujeres, mientras que después de los 60 años de edad, ellas pasan a ocupar el primer lugar y la diferencia es de 2.2 puntos porcentuales. De acuerdo con las proyecciones del Consejo Nacional de Población (CONAPO), el porcentaje de adultos mayores (60 años y más) entre la población del país crecerá de 10 a 15% y hasta 25% en las próximas tres o cuatro décadas, por lo que la cantidad de personas con discapacidad aumentará en una relación semejante (INEGI, 2010).

A nivel nacional, la población con discapacidad tiende a distribuirse de igual forma que la población en general, es decir, se encuentran en las entidades federativas más pobladas, que son: México, Distrito Federal, Veracruz y Jalisco. En el extremo opuesto, las entidades donde reside el menor número de personas con discapacidad son: Campeche, Colima y Baja California Sur.

Existen distintos tipos de discapacidad y en diferentes grados de las actividades básicas que realiza el ser humano como son caminar o moverse, ver, hablar o comunicarse, escuchar, atender el cuidado personal, poner atención o aprender y limitación mental, algunas personas incluso tienen múltiples discapacidades como son los sordo mudos.

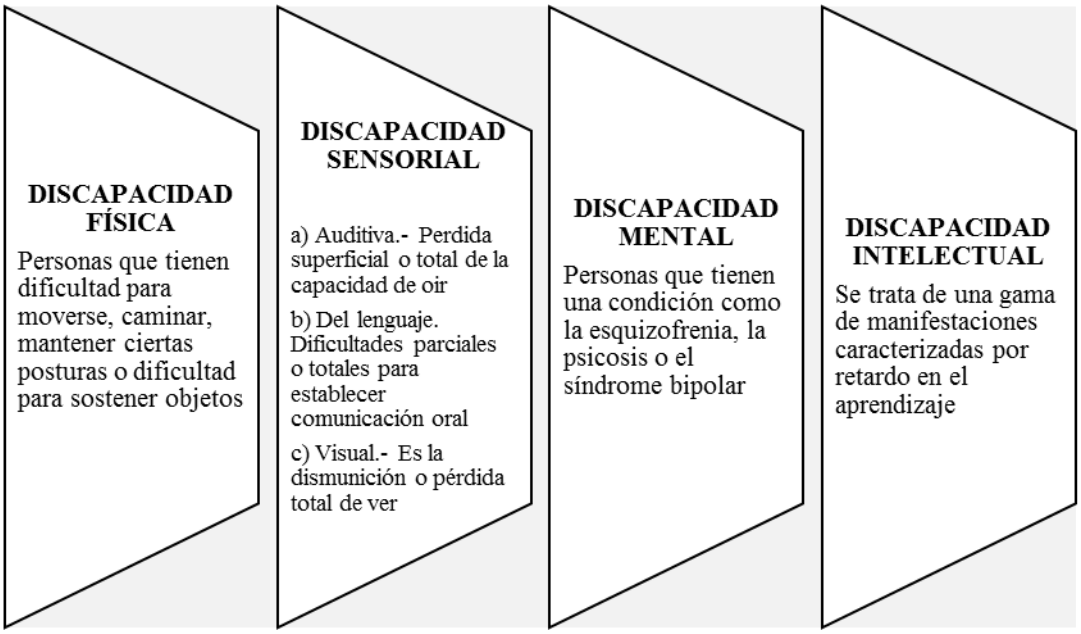


Figura 2. Tipos de Discapacidad

De acuerdo con el *Censo de Población y Vivienda 2010*, a nivel nacional, la dificultad más frecuente entre la población con discapacidad es la relacionada con la movilidad (Discapacidad Física), ya que 58% de las personas de este grupo poblacional señala tener limitación para caminar o moverse. Le siguen las dificultades o limitaciones para ver, escuchar, mental. Las mujeres presentan más limitaciones de orden motriz, mientras que los hombres, dificultades mentales y sensoriales.

La Competitividad de las personas con discapacidad y la competitividad de las Empresas

La inclusión laboral es una política empresarial destinada a contratar sistemática y profesionalmente a personas con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás. Surge de varias consideraciones que se hacen cada vez más claras, siendo la más importante

el derecho irrenunciable de cada persona de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad (López, 2012). Las empresas deben integrar en su proceso de reclutamiento y selección a cualquier tipo de personas, no solo porque lo marca la ley, sino como parte de la Responsabilidad Social que tiene para con sus stakeholders. Antes de iniciar el proceso de Reclutamiento y Selección de las personas con discapacidad, se debe tomar algunas consideraciones: Previamente es necesario conocer y realizar una visita de inspección por las áreas laborales administrativas y operativas para identificar si existen barreras arquitectónicas o de comunicación; también se debe realizar la descripción de funciones de los puestos adaptados, así como verificar la existencia de sistemas de seguridad apropiados (Consejo Nacional para prevenir la discriminación, 2005). Además, debe de instrumentarse un programa de sensibilización entre los compañeros de trabajo y jefes de área para informarles qué es la discapacidad, promover la integración laboral y fomentar un ambiente armónico que propicie el crecimiento de todos los colaboradores, estimule en el ámbito general de la empresa un trato humano entre todos los integrantes.

Antes de la contratación se debe dejar bien estipuladas todas las obligaciones, derechos y beneficios que tendrá la persona al laborar en la empresa, es recomendable que la persona contratada pase por un proceso de inducción a la empresa y al puesto para su integración. En cuanto a la capacitación, deberá proporcionarse según las necesidades del puesto.

Empresas que la llevan a cabo señalan que son diversos los impactos que han tenido, tales como:

- Buena Imagen corporativo ante los stakeholders
- Influencia en la Industria y proveedor de servicios para sumarse al programa
- Reconocimientos por parte del Gobierno como empresas incluyentes
- Mejoramiento de la comunicación interna
- Mejoramiento del clima laboral
- Política de Recursos Humanos más abierta a la diversidad de competencias, experiencias y visiones de oportunidad.

- Se da una cultura de igualdad, sin prejuicios, trato a los adultos y participación en las decisiones. (Movimiento Congruencia,2013)

Conclusiones

Una persona con discapacidad es ante todo persona con todo lo que ello implica debe prevaler por tanto su condición de sujeto, con dignidad, valioso por sí mismo, sobre la circunstancia de la discapacidad (Villa, 2007). El que haya personas con discapacidad en su proceso de reclutamiento y selección debe situarse como consideración sino concretarse en acciones.

Los procesos de reclutamiento y selección, no son más complicados, ni requieren otra metodología, incluso hay diversas organizaciones de sociedades civiles que apoyan.

La discapacidad en México es un fenómeno ligado al envejecimiento, de acuerdo a las tendencias demográficas, los adultos mayores conformaran el grueso de la población en un corto plazo y la INEGI (2010), reporta un aumento de porcentaje a las personas con discapacidad, derivados las enfermedades y de la edad. Por ello, es necesario redefinir la inserción de estas personas en el ámbito laboral desde el proceso de reclutamiento, hasta su contratación y capacitación. Además de considerarlos como parte de su equipo de trabajo con los mismos derechos y obligaciones.

La inclusión de personas con discapacidades, no solo es cuestión de un marco normativo, sino de una sensibilización y educación que conlleve a nuevos entornos laborales y mejore la calidad de vida de su personal.

Las personas con discapacidad tienen derecho a un empleo y a recibir capacitación en igualdad de oportunidades y equidad, a contar con las mismas prestaciones de ley y sueldo que cualquier otro empleado. El proceso de contratación de personas con discapacidad es el mismo para todos desde el punto de vista legal (López, 2012), ya que todos estamos regidos por las mismas leyes llámese Constitución Política, de Trabajo o de Seguro Social. Todos pagamos las mismas cuotas, y a los empresarios no se les obliga a pagar una cuota mayor por

tratarse de trabajadores con discapacidad, sino todo lo contrario, las mismas leyes del Impuesto sobre la Renta o Ley de Seguro Social, te ofrece beneficios de un pago menor al reducir sus ingresos hasta el cien por ciento.

Referencias bibliográficas.

Consejo Nacional de Igualdad de discapacidades. CONADIS. (2013). *Manual de buenas prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad.* Ministerio de Relaciones Laborales. Ecuador.

Consejo Nacional para prevenir la discriminación. (2005). *La discriminación en las empresas.* No.2 Dirección General Adjunta de Vinculación Programas Educativos y

Cuéntame Población. (s.f). *Discapacidad en México.* INEGI, Información por Entidad. Ubicado en: http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx?tema=P

Divulgación del CONAPRED. Ubicado en http://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/ESXX0002-.pdf

Fundación Makoi de Tiflotecnología A.C. (s.f.). *Discapacidad y empleo.*

Hernández Castilla; Cerrillo, R.; Izuzquiza, D. (2009). *La Inclusión de Descapacitados Intelectuales en el mundo laboral: Análisis Cualitativo. Estudio de un caso.* Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva. Num. 2. Vol.3. Ubicado en: http://www.rinace.net/rlei/numeros/vol3-num2/Rev.%20Ed.%20Inc.%20Vol3,2.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2010). *Las personas con discapacidad en México una visión al 2010.* México. ISBN 978-607-739-055-8

López Ileana, Karina Bailey, Frank Lynen. (2012). *Guia de inclusión laboral de personas con discapacidad.* Nestle México, Fundación ParaLife y Teleperformance México.

Movimiento Congruencia. (2013). *Premios incluye, testimonios 2013.* México

Montero Gómez, Catalina. (2003). *Estrategías para facilitar la inserción laboral a personas con discapacidad.* Editorial Universidad Estatal a Distancia. San José Costa Rica.

Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad Resumen Ejecutivo.* Herramientas de Apoyo para la inclusión Laboral. SOSOFA.

Secretaria de Trabajo y Previsión Laboral, STPS (2012). *Guía para la inclusión laboral de personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas con VIH 2012*. México. D.F. ubicado en: http://www.libreacceso.org/downloads/GUIAINCLUSIONLABORAL.pdf

Secretaria de Trabajo y Previsión Laboral, STPS (2016). *Convención sobre los derechos de las personas con Discapacidad.* México. Ubicado en https://www.gob.mx/presidencia/articulos/convencion-sobre-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad-30289

Villa Fernández, Nuria. (2007). *La inclusión progesiva de las personas con discapacidad intelectual en el mundo laboral (1902-2006).* Ministro de Trabajo y asuntos sociales. Madrid

PARADIGMA DE DOS BIBLIOTECAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA.

M. en A. SUSANA AMANDA VILCHIS CAMACHO
DRA. BERTHA LUZ MARTÍNEZ HERNÁNDEZ
M. en D.N. RENATA NANYELIN CUEVAS VILLA

Facultad de Contaduría y Administración
Universidad Autónoma del Estado de México

Resumen—En este artículo se presentan los resultados de una investigación llevada a cabo en dos bibliotecas que están bajo el mismo paradigma resultando imprescindible el personal que está atendiendo directamente a los usuarios, por lo que hay una evaluación para verificar las labores encomendadas a los bibliotecarios. La encuesta aplicada tiene como finalidad el poder prestar servicios de calidad. Resulta complicado el tener que cumplir con calidad, ya que es una de las bibliotecas con mayor demanda. Para que una institución logre dar un excelente servicio es primordial que los usuarios conozcan sus derechos y obligaciones, con la finalidad de poder cumplir adecuadamente. No obstante, el empeño en las labores diarias y la actitud favorece para que se logre el fin primordial de ser servicial.

Palabras clave—Bibliotecas, servicios bibliotecarios, Evaluación, Universidad

Abstract. This article presents the results of research carried out in two libraries that are under the same paradigm resulting essential personnel are attending directly to users are presented , so there is an evaluation to verify the tasks assigned to librarians . The survey aims to applied power to provide quality services. It is difficult having to meet quality, as it is one of the most demanded libraries. For an institution to achieve excellent service it is paramount that users know their rights and obligations, in order to be able to fulfill

adequately. However, the effort in the daily work and attitude favors for the primary purpose to be helpful is achieved.

Key words: Libraries, library services, Evaluation, University.

Introducción:

La presente investigación, hace la comparación de dos bibliotecas que corresponden a una misma institución pública, que intenta tener un trato humano hacia las demás personas, con la finalidad de aprender y enseñar día con día el buen desempeño.

Las dos bibliotecas funcionan bajo los mismos lineamientos, las mismas autoridades, sin embargo, analizan los resultados obtenidos para conocer las oportunidades de mejora que pueden tener.

Resulta relevante el mencionar que se debe de comenzar por la alta dirección el actuar de manera cordial, para que esto tenga un efecto positivo desde los altos niveles y continúe con los niveles jerárquicos más bajos.

En éste caso se estudia a la biblioteca "L.A.E. Jorge Guadarrama López", y la biblioteca "Profr. Santiago Velasco Ruíz", para saber si los resultados son semejantes.

Los servicios administrativos son muy necesarios para que una institución educativa pueda funcionar correctamente, por lo que es necesario que la gente esté contenta para realizar su trabajo de la mejor manera.

Es necesario fomentar el bienestar de los usuarios y una de las formas es que ellos conozcan las condiciones para realizar préstamos, devoluciones, renovaciones y todo tipo de movimientos, así mismo deben de conocer los plazos establecidos para que no tengan que ser multados.

Metodología:

La presente investigación se centra en el análisis de los resultados de dos bibliotecas de los servicios prestados por parte de los bibliotecarios de una institución pública.

Se aplicó un cuestionario de 10 reactivos a un total de 319 usuarios en las dos bibliotecas en el mismo periodo, correspondiente a marzo 2016. Donde el valor asignado a cada respuesta es del 1 al 10, siendo 1 el menor nivel de satisfacción y 10 es el mayor nivel de satisfacción.

Para el estudio se consultaron fuentes de datos electrónicas e impresas.

Desarrollo del tema

En una institución de educación pública se realizo un comparativo entre dos bibliotecas, del servicio que se oferta en ellas, ya que el servicio es parte importante de la formación de los estudiantes, con el convivio diario y la atención recibida ppor parte de los bibliotecarios

En la formación integral que ofrece la Universidad va implícito el fortalecer la dignidad de la persona, misma que se debe rescatar con el trato diario que damos a los usuarios de la biblioteca.

"Uno de los principios de las Empresas Socialmente Responsables son:

De los Derechos Humanos:

1.- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.

2.- Asegurarse de **no ser cómplices de abusos de los derechos humanos**." Anónimo (2015)10 Principios de las Empresas Socialmente Responsables, México. Recuperado el 12 de diciembre de 2015 http://www.formulaenlosnegocios.com.mx/10-principios-de-las-empresas-socialmente-responsables/

Por lo que cabe destacar que como parte de la Responsabilidad Social Universitaria debemos de respetar a los usuarios de las bibliotecas.

También al personal que está laborando en las bibliotecas como un factor fundamental, para poder brindar los servicios de manera adecuada.

Es importante mencionar el concepto de biblioteca, "La biblioteca es un espacio para leer, estudiar y poder hacer trabajos de búsqueda de información". Anónimo, (2015) ¿Qué es una biblioteca? Recuperado el 12 de abril de 2015 http://www.figueruelas.es/%C2%BFqu%C3%A9-es-una-biblioteca.html

Un objetivo de la gestión de la biblioteca debe de ser identificar los problemas y demandas de los usuarios con la finalidad de dar un servicio de calidad.

Resulta imprescindible el respeto a los trabajadores y éstos a su vez tratando por igual a todos los usuarios, para tener una imagen positiva hacia ellos.

Uno de los principales propósitos de la Universidad es la formación humana, por lo que el trato diario debe de ser bueno, para aprender de la práctica también.

Impactos de funcionamiento organizacional

"Como cualquier organización laboral, la universidad genera impactos en la vida de su personal administrativo, docente y estudiantil (que la política de bienestar social debe gestionar), así como contaminación en su medioambiente (desechos, deforestación, polución atmosférica por transporte vehicular). La universidad, entonces deja "huellas" en las personas que viven en ella y también su "huella ecológica". Aspectos laborales, ambientales, de hábitos de vida cotidiana en las instituciones educativas, que derivan en valores vividos y promovidos intencionalmente, o no, que afectan a las personas y a sus familias, (¿Cómo debemos vivir en nuestra universidad en la forma responsable, atendiendo a la naturaleza, la dignidad y el bienestar de los miembros de la comunidad universitaria?)" Arriaga, J.L.,(2011) *Responsabilidad Social Universitaria.*

Es decir, se pretende aumentar los niveles de satisfacción y de compromiso de los bibliotecarios y secretarias, para promover la estabilidad y el bienestar del público, es decir, de los usuarios.

Para que el público o usuarios tengan un bienestar deben de conocer la forma de operar en cuanto a los préstamos, renovaciones y devoluciones puntuales, así como cuando son acreedores a una multa debido a la impuntualidad para cumplir, para mantener el orden. Esto lo da a conocer el personal de la biblioteca, de una mejor manera cuando se siente satisfecha con su trabajo y lo valora con un medio para alcanzar beneficios económicos para su familia y beneficios de estabilidad laboral.

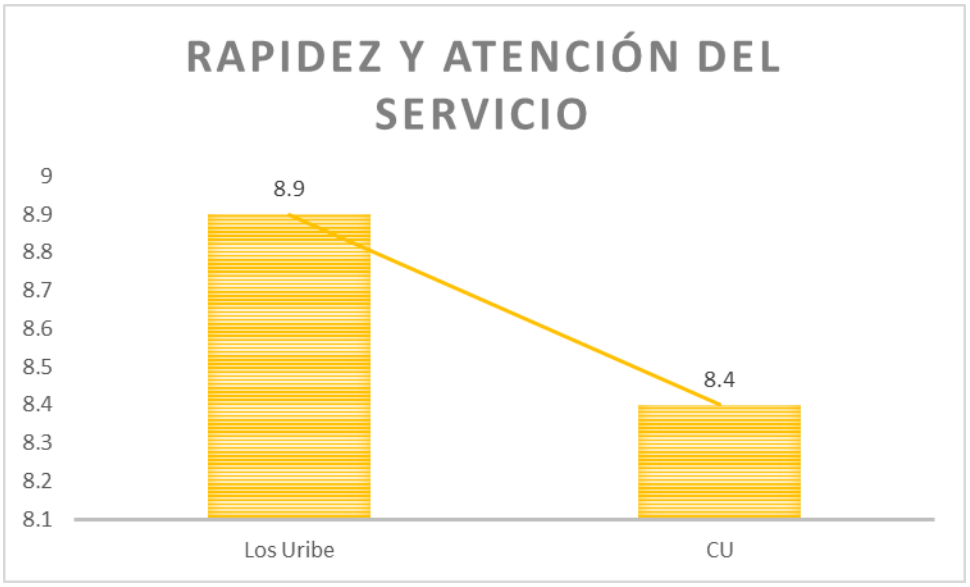
Resultados

Se aplico un cuestionario de 10 preguntas a un total de 319 usuarios. Los resultados más relevantes se muestran en las gráficas siguientes, de manera comparativa.

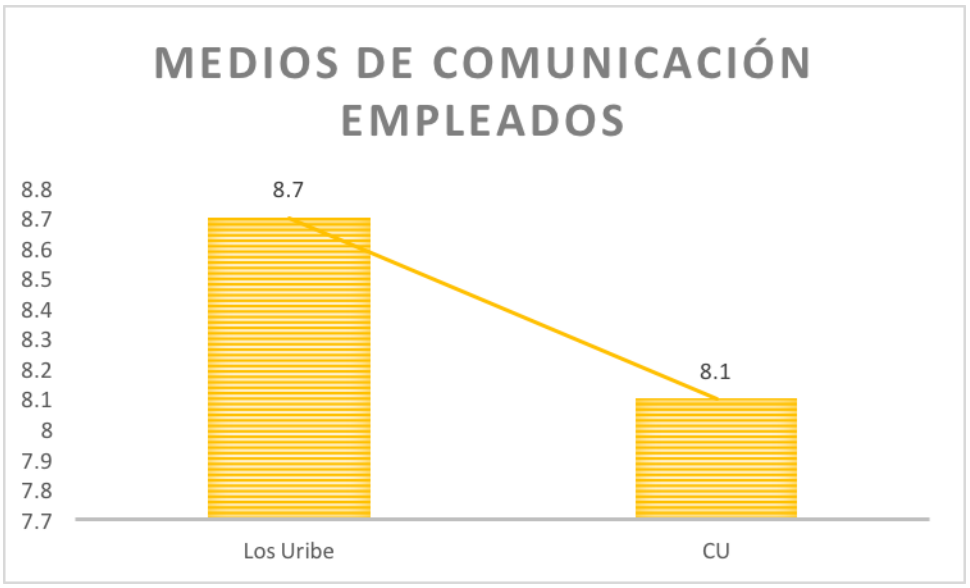
Los niveles de ponderación, corresponden 1 al más bajo y 10 al más alto, de acuerdo con la satisfacción.

Insatisfecho corresponde entre 0 y 6.9
Satisfecho corresponde entre 7.0 y 8.9
Muy satisfecho corresponde de 9.0 en adelante

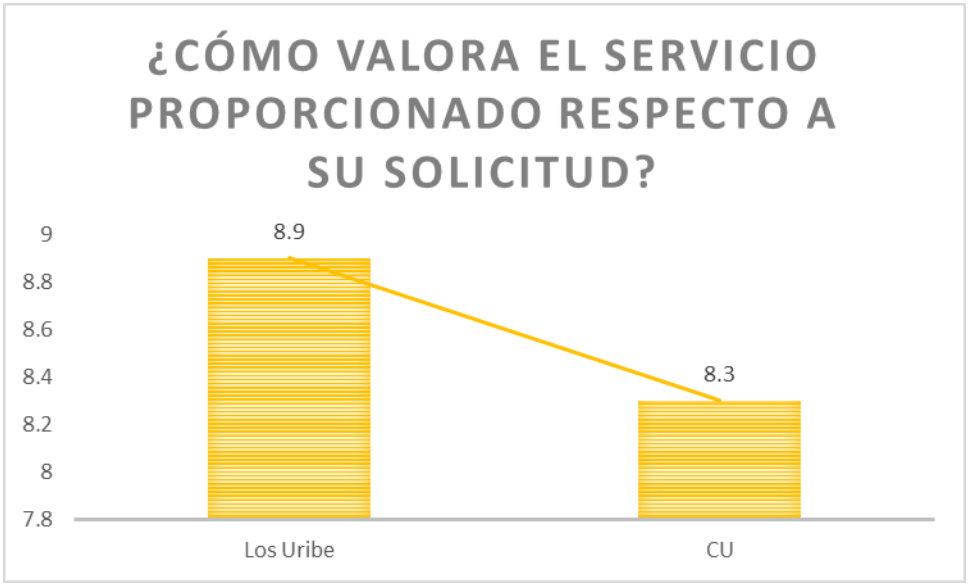
Se evaluo la rapidez y atención del servicio, donde la biblioteca "L.A.E. Jorge Guadarrama López" fue evaluada con 8.9 y la biblioteca "Profr. Santiago Velasco Ruíz", obtuvo 8.4, sin embargo las dos están dentro del rango de satisfecho.



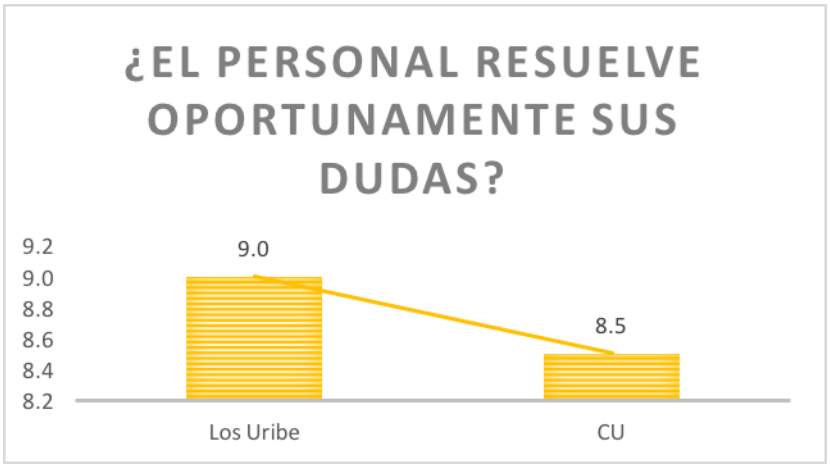
Los medios de comunicación empleados por parte de los bibliotecarios hacia los usuarios obtuvieron 8.7 en la Biblioteca “L.A.E. Jorge Guadarrama López” y en la “Profr. Santiago Velasco Ruíz”, obtuvo 8.1



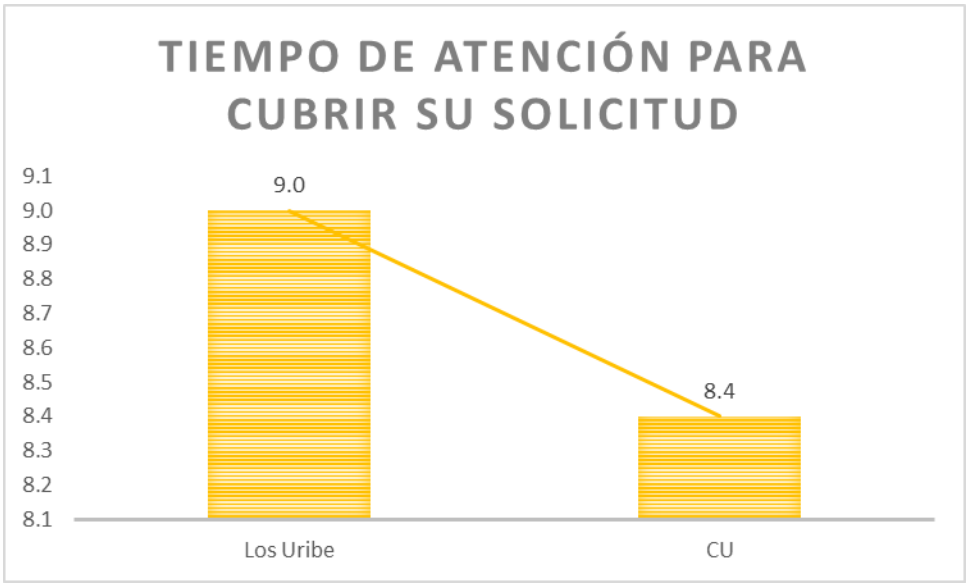
Se realizó la pregunta de ¿cómo valora el servicio proporcionado respecto a su solicitud?, donde la biblioteca “L.A.E. Jorge Guadarrama López” fue evaluada con 8.9 y la biblioteca “Profr. Santiago Velasco Ruíz”, obtuvo 8.3, sin embargo las dos están dentro del rango de satisfecho.



De acuerdo con ¿El personal resuelve oportunamente sus dudas?, la biblioteca “L.A.E. Jorge Guadarrama López” obtuvo 9.0 y la biblioteca “Profr. Santiago Velasco Ruíz” obtuvo 8.5. Donde La primera llego al nivel de muy satisfecho y la segunda solamente llegó a Satisfecho.

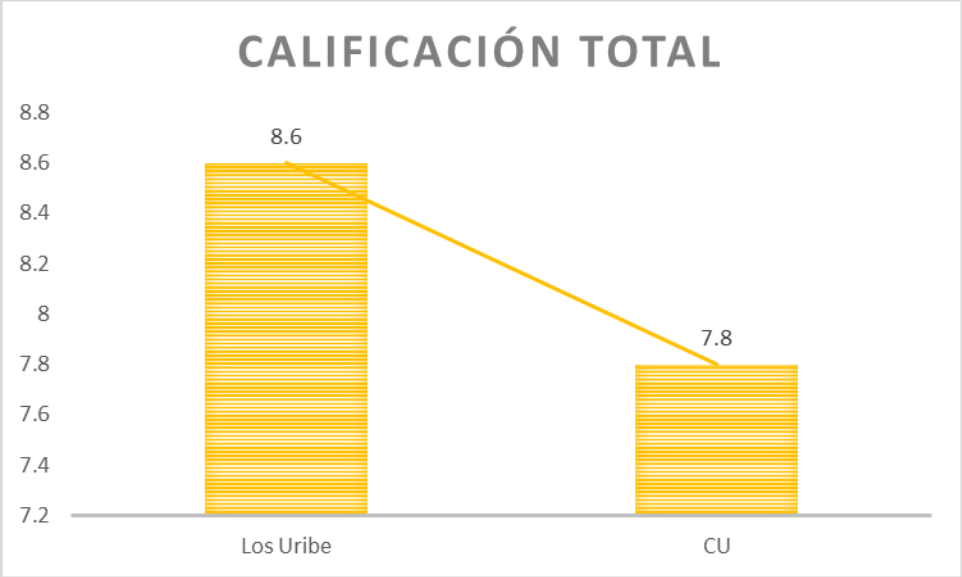


En relación con el tiempo de atención para cubrir su solicitud la biblioteca “L.A.E. Jorge Guadarrama López”, tiene Muy satisfecho y la biblioteca “Profr. Santiago Velasco Ruíz” solamente obtuvo 8.4 llegando a Satisfecho.



El promedio de todos los reactivos, para la Biblioteca “L.A.E. Jorge Guadarrama López”, es de 8.6, quedando como Satisfechos los usuarios.

Para la biblioteca “Profr. Santiago Velasco Ruíz” fue de 7.8, donde también están satisfechos los usuarios.



Conclusiones

El nivel de satisfacción coincide, quedando como satisfechos los usuarios, sin embargo, la Biblioteca "L.A.E. Jorge Guadarrama López", obtiene mayor puntaje que la biblioteca "Profr. Santiago Velasco Ruíz".

Referencias bibliográficas

Arriaga Ornelas, José Luis, Responsabilidad Social Universitaria, 2011, Toluca, UAEM

Chiavenato, Idalberto, Gestión del talento humano, 2009, 3ª. Edición, Mc Graw Hill

http://www.formulaenlosnegocios.com.mx/10-principios-de-las-empresas-socialmente-responsables/, 12 de diciembre de 2015

http://www.figueruelas.es/%C2%BFqu%C3%A9-es-una-biblioteca.html, 12 de abril de 2015

LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE LOS RESTAURANTES DE COMIDA JAPONESA DE LOS MOCHIS, SINALOA

Autora: MC. Luisy Lizeth Vega Parra

Maestría en Administración con especialidad en Mercadotecnia

Luisy_Vepa@hotmail.com

Universidad Autónoma de Sinaloa

Unidad Académica de Negocios Ciudad Universitaria

Los Mochis, Sinaloa

RESUMEN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo con los datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), actualmente en México se ha observado un crecimiento acelerado en el sector restaurantero, con un registro en enero de 2002 de 14,161 personas ocupadas en dicho sector, y con un crecimiento hasta el 2009 en el sector tiene más de 345,000 fuentes de trabajo de los cuales 12,000 son restaurantes con servicio completo, se generan más de 1, 325,000 empleos directos (INEGI, 2010). Tal crecimiento ha sido el detonante de la existencia de una mayor competitividad entre los establecimientos de este giro en el país.

En la actualidad existe mucha competencia en la industria restaurantera es por eso que los restauranteros deben poner mayor atención y cuidado hacia la importancia de cumplir y superar las expectativas de los clientes disminuyen la frecuencia de sus visitas a un restaurante en particular, incluso hasta llegar al punto en que el dueño necesite cerrar sus restaurante por la falta de aforo. En esta industria de operaciones de alimentos y bebidas, los dueños y los administradores frecuentemente se preguntan sobre la manera de resolver problemas relacionados con la calidad en el servicio: debe haber una manera para reducir el número de quejas e incrementar la rotación de mesas y los ingresos.

La opinión de los clientes es muy importante para este tipo de negocios porque, finalmente, ellos son quienes deciden si el servicio de los restaurantes cumple con sus expectativas y los satisface; de no ser asi, simplote no acuden al lugar. Por lo tanto, es muy importante conocer las percepciones de calidad de los comensales, las cuales pueden ser valoradas a través de instrumentos de medición como cuestionarios sobre la satisfacción del cliente, los culés determinan las percepciones de los clientes, relacionadas con la calidad del servicio que han recibido. Esto es de gran interés para los dueños y administradores porque ellos pueden comprender con mayor facilidad las percepciones de sus clientes y así llevar a cabo acciones correctivas en caso de ser necesario.

Los datos obtenidos de los cuestionarios pueden ser útiles para mejorar el servicio del restaurante y aumentar la calidad, en este casi solo se aplicaran cuestionarios a las empresas

restauranteras especializadas en japonesa de la ciudad de Los Mochis logrando así cumplir y hasta superar las expectativas de los comensales creando clientes satisfechos.

Palabras Clave: Servicio al Cliente, Calidad de Servicio, Servicio de Atención, la satisfacción del cliente

ABSTRACT

PROBLEM STATEMENT

According to data from the National Institute of Statistics, Geography and Informatics (INEGI), currently in Mexico has seen accelerated in the restaurant industry, with a record in January 2002 of 14,161 persons employed in that sector growth, and growth until 2009 in the sector has more than 345,000 sources of work of which 12,000 are full-service restaurants, more than 1, 325,000 direct jobs (INEGI, 2010) are generated. Such growth has been the trigger for the existence of greater competition between establishments of this shift in the country.

At present there is a lot of competition in the restaurant industry is why restaurateurs should pay more attention and care to the importance of meeting and exceeding customer expectations decrease the frequency of visits to a particular restaurant, even to the point the need to close their restaurant owner by the lack of capacity. In this industry operating food and beverage, owners and managers often wonder about how to solve problems related to quality of service: there must be a way to reduce the number of complaints and increase turnover tables and income.

The customer feedback is very important for this kind of business because, ultimately, they are the ones who decide if the service restaurants meets your expectations and satisfying; if not so, simpleton not flock to the place. Therefore, it is very important to know the perceptions of quality of diners, which can be assessed through instruments on customer satisfaction measurement as questionnaires, the Catalans determine customer perceptions related to the quality of service they have received. This is of great interest to owners and managers because they can more easily understand the perceptions of their customers and take corrective action if necessary.

The data obtained from the questionnaires can be useful for improving restaurant service and increase quality in this almost only questionnaires were applied to specialized restaurant companies in Japanese city of Los Mochis achieving meet and even exceed expectations diners creating satisfied customers

Keywords: Customer Service, Quality of Service, Atention Service, Customer Satisfaction

IMPORTANCIA Y JUSTIFICACION

Debido a la calidad en el servicio es muy importante en los restaurantes, es necesario proponer un instrumento de evaluación para medir la satisfacción de los clientes de los restaurantes especializados en comida japonesa de la ciudad de Los Mochis, y así conocer amplia y detalladamente si las expectativas de los clientes se están cumpliendo.

Mediante la evaluación será posible conocer las fallas y poder darles seguimiento para corregir las áreas de oportunidad, todo con el fin de conocer la percepción del cliente sobre el servicio ofrecido por el restaurante, mejorar la calidad y permanecer dentro del mercado gracias por la satisfacción de los clientes.

En los restaurantes de la ciudad se ha detectado que no existe ningún instrumento de evaluación que pueda ayudar a mejorar la calidad en el servicio.

El motivo de elección de este tema fue debido a mi interés sobre la manera de cómo mejorar este tipo de empresas, además de orientarme en otro tipo de actividades en este caso terciarias, puesto que nuestro estado está enfocado más en las actividades primarias, dejando de lado lo que es más redituable.

OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar el nivel de calidad del restaurante según la percepción de los clientes.

Objetivos Específicos

1. Proponer un instrumento de evaluación sobre la calidad en el servicio para los restaurantes de comida japonesa de Los Mochis.
2. identificar las necesidades de los clientes a partir de la información obtenida en la evaluación.

METODOLOGÍA

La investigación realizada es de tipo descriptivo. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista, los estudios descriptivos se centran en medir con la mayor precisión posible diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar (1998). Esta investigación busca medir el grado de satisfacción de los clientes sobre el servicio que ofrecen los restaurantes de la ciudad de Los Mochis realizando un enfoque por los cuales están especializados en la cocina japonesa, por lo que se consideró que llevar a cabo una investigación de este tipo sería apropiado. Los resultados obtenidos en esta investigación, podrán ser utilizados posteriormente por los restaurantes de la ciudad, como una guía para lograr proveer un servicio que satisfaga las necesidades de los clientes.

Diseño de la investigación

Este trabajo de investigación se desarrolló mediante un diseño no experimental, pues este tipo de investigación "se realiza sin manipular deliberadamente las variables y se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos" (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

Historia del Arte

CAPITULO 1. SERVICIO DE CALIDAD EN LOS RESTAURANTES

En este capítulo se abordaran las definiciones concernientes a tipos de restaurantes, a los conceptos de restaurant, calidad, servicio, cliente, calidad en el servicio y los antecedentes de cada tema. Así mismo, se describirán modelos de sistemas de evaluación de la calidad en el servicio y se elegirá el más adecuado para llevar a cabo la propuesta de un sistema de evaluación sobre la calidad en el servicio prestado en los restaurantes de Los Mochis, Sinaloa.

1. RESTAURANTE

El restaurante representa en la restauración la prestación de servicio de comidas y bebidas en el más amplio sentido de la palabra. Hoy en día el negocio de la restauración está muy extendido por todo el territorio, así se pueden encontrar restaurantes tanto en carretera, como en plantas bajas de edificio, como interior de hoteles.

Las categorías de restaurantes vienen representados por tenedores en posición vertical que figuran el en exterior del establecimiento, en las cartas, facturas, etc.

La máxima categoría, la de restaurante de lujo, viene representada por cinco y una mínima por uno. Estas categorías vienen determinadas en las reglamentaciones de cada país.

Existen, según su explotación, varios tipos de restaurantes. Unos realizan su gestión hacia una oferta para un público familiar o grandes colectividades, y otros hacia un público más selecto. Su denominación varía según los productos que ofrecen: hamburgueserías, pizzerías, bodeguitas, etc. Se deberán adecuar a los locales a su oferta y crear una decoración y un clima idóneo para ella. Los restaurantes de los hoteles se deben situar en la planta baja, con fácil acceso y, a ser posible, con vistas agradables al exterior.

1.2 Sector restaurantero

El sector restaurantero en México es uno de los sectores más importantes del país, ya que es una de las industrias que más genera ingresos, con ventas anuales de aproximadamente 136 mil millones de pesos. Por esto, en los últimos tiempos los empresarios se han preocupado más por incrementar la satisfacción de sus clientes, ya que esto se ha vuelto parte clave y fundamental para el éxito de un negocio, debido a que un cliente satisfecho es un cliente leal. Estudios han demostrado que cuesta cuatro o cinco veces más ganar nuevos clientes que conservar a los que ya se tienen. Es asi que se hace necesario mantener estándares de calidad y una constante evaluación del producto que permita cubrir las necesidades de los clientes, puesto que un mal servicio da lugar a la perdida de los consumidores y esto para la empresa se traduce en pérdidas económicas.

Se dice que la lealtad está definida por los momentos de verdad. Esto quiere decir que durante los primeros segundos que el cliente tiene contacto con la organización, en donde va a observar al personal, decoración del lugar, entre otros, se forma una imagen de la empresa y del servicio que de ella espera, y sus acciones futuras, es decir, si regresan o no dependen de su experiencia en ese primer encuentro.

Al hablar de satisfacción, también se habla de calidad, pues la calidad se relaciona con la percepción del cliente debido a que este va a comparar el servicio o producto recibido con sus expectativas. De acuerdo en el mismo autor, si las expectativas de los clientes logran ser superadas entonces el cliente estará satisfecho.

Los prestadores de servicios han entendido la importancia que tiene un cliente satisfecho para la organización, y por eso con frecuencia recurren a las encuestas para medirla. El encuestar a sus clientes, les permite mejorar sus productos y sus servicios, y a la larga, obtendrán mayores ingresos.

2. CALIDAD EN EL SERVICO

La calidad de una empresa y la calidad y atención que brinda a sus clientes es resuelto directo de la calidad mental de todos y a cada uno de sus empleados. La verdadera razón de existir de existir de una empresa es satisfacer las necesidades y deseos de sus clientes. Cualquier otra causa depende totalmente de dicha razón (Castañeda 1996).

Calidad quiere decir el suministro de servicios que se ajusten a las normas técnicas de sus respectivas profesiones. Esta visión tradicional de la calidad es, fundamentalmente, de naturaleza defensiva. En consecuencia, los controles de calidad técnica se diseñan para prevenir fallos, también, técnicos. Este es un concepto negativo de la calidad, desarrollando para proteger al público y para proteger a los profesionales de responsabilidades legales. Está bien mientras <<funciona>>, pero no llega lo suficientemente lejos.

La calidad no es lo que usted pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar. Su servicio no es de calidad porque es difícil de elaborar o porque cuesta un montón de dinero. Los clientes pagan solo por las cosas que les son útiles y que les aportan algún valor, solo eso es <<calidad>>.

El punto de vista de la calidad centrada en el positivo y no negativo; se orienta hacia la satisfacción del cliente y no solo a protegerle de algún daño.

La clave para asegurar una buena calidad en el servicio consiste en satisfacer o sobrepasar las expectativas que tiene los clientes respecto a usted o a su organización. En consecuencia, es fundamental que usted logre determinar con precisión cual es el problema que el cliente espera que usted le resuelva y cuál es el nivel de bienestar que el cliente espera que usted le proporcione (Cottle, 1991).

2.1. El concepto de Coste de Calidad

Determinar el coste de la calidad permite averiguar el tiempo y el dinero que se invierte para que un producto/servicio sea adecuado para su uso y este conforme con los requerimientos especificados por la empresa.

Esta concepción de coste de calidad, puede ser susceptible de distintas interpretaciones en función de la asignación de estos costes.

- Costes derivados del departamento de calidad
- Costes derivados de la mala calidad del producto o servicio.

Sin embargo, las dos interpretaciones son parciales ya que el coste debe ser aplicado a todos los departamentos de la organización, y no solo a los departamentos de producción y calidad, como suele hacerse en la mayoría de las empresas.

2.1.1. Tipos de Coste de Calidad

Los costes de calidad pueden clasificarse en dos grandes categorías:

- Costes directos: aquellos que se pueden traducir fácilmente en una cantidad económica.

Estos costes hacen referencia a: o Costes de conformidad (o Calidad): son los gastos necesarios para cumplir las especificaciones de calidad que ha establecido la propia empresa.

  - Costes de no conformidad (o de no- calidad): estos gastos se producen como consecuencia de que los productos/servicios no cumplan los requisitos de calidad establecidos por la empresa.
  - Costes indirectos: son aquellos que resulta más difícil de deducir ya que se relacionan con la no-calidad pero se traducen en una pérdida de prestigio de la empresa en el mercado (Publicaciones Vértice, 2008).

2.2. Significado y uso de la palabra “Calidad”.

La palabra calidad designa el conjunto de atributos o propiedades de un objeto que nos permiten emitir un juicio de valor acerca de él. En este sentido se habla de la nula, poca, buena o excelente calidad de un objeto.

Cuando se dice que algo tiene calidad, esta expresión designa entonces un juicio positivo con respecto a las características del objeto. El significado vocablo de calidad en este caso pasa a ser equivalente al significado de los términos excelencia, perfección. El concepto de

perfección durante la Edad Media era tal, que se consideraba como obra perfecta solo aquella que no tenía ningún defecto.

La presencia de uno de estos, por pequeño, que fueran era suficiente para calificar a la obra como imperfecta (Gutiérrez, 2006).

2.3. Características y Requisitos de la Calidad.

Se diseñan y se desarrollan los productos o servicios se les asigna una serie de funciones o características que hacen que sea útil para cubrir las necesidades de los usuarios. Estas características suelen ser de tipo técnico cuando nos referimos exclusivamente a productos y de carácter humano cuando es un servicio. Aunque hoy en día no se entiende la entrega de un producto sin el valor añadido de un buen servicio.

3 Servicio

3.1 Actitudes de los prestadores de servicios

Material de trabajo: un profesional de esta actividad deberá desarrollarla contando con los elementos materiales indispensables, es decir, con el equipo adecuado, como vajillas, cristalería, etc., que le ayude a servir y satisfacer la restauración del cliente correctamente.

Igualmente ha de tener especial cuidado en la selección de las materias primas, que sean de la mejor calidad, productos frescos y de buen aspecto, ya que no debemos olvidar que el primer impacto en un cliente es la presentación de los platillos que se le ofrecen.

Habilidad: Todo el personal debe manejar con habilidad todos los elementos que le ayuden a la restauración del cliente, desde poner las mesas y servir los alimentos hasta la forma de despedirlo y agradecerle su visita. La habilidad para el servicio se va adquiriendo con el tiempo; es la rapidez y la eficiencia con que se atiende al cliente con los elementos de que se dispone.

Condición física: por las condiciones del trabajo en un restaurante el personal está obligado a permanecer caminado varias horas diarias y trasladando varios kilos de vajilla de manera constante, por esta razón debe tener una buena dosis de resistencia y voluntad.

Igualmente debe tener ligereza de gestos, evitar los movimientos bruscos haciéndolos por el contrario suaves y delicados sin caer en el amaneramiento. Es recomendable que el prestador

del servicio no tenga defectos físicos, ni malas posturas en el trabajo, que tenga buena presencia y sobre todo una buena salud.

Organización: La organización en el trabajo es fundamental, ya que la atención al cliente debe ser ágil y no hay agilidad en el servicio si no hay organización. Esta va desde la cocina hasta el comedor. No deben tropezarse unos con otros ni mucho menos tener cuellos de botella entre la preparación de los alimentos y el tiempo de los servicios. Se debe tomar en cuenta que la agilidad y profesionalidad del personal depende la calidad del servicio. Dentro de la organización debe haber disciplina y subordinación, tener la capacidad de entender y cumplir las órdenes así como para darlas. Debe de haber un principio de orden en el que se asigne a cada cosa un lugar y a cada lugar una cosa, no deberá dejarse elementos sucios a la vista del cliente ni nada que le estorbe.

Profesionalismo: Es imprescindible para un buen servicio un personal que conozca perfectamente las tareas a desarrollar, que tenga vocación de servicio que sepa la importación al trato al cliente y que tenga bien aprendidos los sistemas de trabajo del establecimiento. Por otra parte el convencimiento de la profesión que se desarrolla es primordial para el prestador del servicio, este convencimiento va desde saber que el servicio es un trabajo agotador que requiere una gran dosis de voluntad y que las actitudes de los clientes no deben influir de manera negativa en el resultado de trabajo.

Un profesional de esta actividad deberá intentar una superación personal diaria a fin de lograr mayor capacidad y rapidez en su trabajo, observando con cortesía y educación todas las normas y políticas de la empresa sin que esto le haga llegar a desempeñarse con servilismo.

Considera que estos elementos son básicos y que caracterizan la prestación de un buen servicio; son la preocupación de la mayoría de las empresas de servicio y marcan el porqué de la predilección de un establecimiento, producto o establecimiento sobre otro por parte del cliente.

En la actualidad la mayoría de las empresas de servicio ponen especial atención a seis aspectos del personal, sin los cuales difícilmente se los puede a considera buenos prestadores:

Capacitación: Es ser capaz y competente en el desempeño de su trabajo. En la capacitación el empresario deberá tener especial cuidado; capacitar a su personal mediante cursos y seminarios que le permitan seguir las políticas de servicio de la empresa, conocerlas, empaparse de ellas y aplicarlas correctamente. El servicio propiamente dicho empieza con la

llegada del cliente al establecimiento, momento para el cual ya se habrán realizado todas las operaciones indispensables para atenderlo: el material de trabajo estará en buenas condiciones de limpieza, las mesas montadas y todo el personal en sus puestos.

Conocimiento: Es haber aprendido a consciencia el trabajo, tener el empeño y la disposición para aprender en todos los de capacitación y durante la operación de la misma, todos y cada uno de los pasos en que consiste el servicio al cliente. Debemos recordar que todas las actividades que realice el personal del restaurante guardan relación entre si, formando una cadena que paulatinamente va perfeccionando el servicio. Esta serie de tareas de cada uno de los empleados empieza antes de abrir las puertas, con la preparación de los alimentos, el montaje del salón y la organización del material de trabajo.

Actitud: es demostrar con orgullo estar satisfecho del trabajo. En que otros términos, significa "ponerse la camiseta". Tener una buena actitud en el servicio trae como consecuencia una actitud positiva en beneficio del cliente. En todo momento la actitud del prestador del servicio deberá ser congruente con la expectativa del cliente durante su permanencia en el establecimiento y además deberá ser congruente con la elección del sitio, con lo que se espera de la comida, con lo agradable del establecimiento, con la limpieza y sobretodo, con la atención personal que se espera.

Satisfacción: es sentirse satisfecho de la actitud de servicio, es desempeñar el trabajo sin pena, con soltura, con la seguridad de que se esta atendiendo al cliente como lo espera y de que se están siguiendo los conocimientos y la capacitación que se dio al empleado para obtener la completa satisfacción del cliente. Servir en un establecimiento de alimentos y bebidas nos da la satisfacción de atender al cliente cumpliendo con su necesidad, ya sea de alimento o de entretenimiento y esta siempre estará encaminada a su satisfacción. Si se logra, se tendrá como consecuencia la satisfacción propia. La materia prima no son los alimentos o las bebidas, sino la gente, nuestros clientes y como principal ingrediente se deben cuidar

Cortesía: mantener una actitud cortes para que estas se haga habito es un reto. La cortesía no debe confundirse con servilismo: el ser cortes es algo que el cliente espera de cualquier prestador de servicios. La cortesía es una forma de educación, que nos pone a la altura del cliente nos obliga al respeto que los seres humanos nos debemos unos a otros. A una actitud negativa de un cliente responder una actitud cortes del prestador de servicio, para que esa actitud negativa desaparezca.

Segundo esfuerzo: es un esfuerzo adicional que siempre es elogiado. Se ha dicho que el cliente siempre tiene la razón y nosotros debemos estar convencidos de ello. Debemos encontrar la satisfacción del cliente a través de un segundo esfuerzo, que es la capacidad que debe tener el prestador de servicio para resolver cualquier insatisfacción del cliente durante su permanencia en el establecimiento, como por ejemplo la situación de un platillo o bebida.

El servicio es mi oficio: este es el lema que debe tener presente toda persona que trabaja para una organización de servicios y más específicamente para un restaurante.

Ahora bien, henos escuchado que uno de los aspectos más importantes dentro d ela actividad restaurantera es el servicio; efectivamente pensemos que este aspecto intangible, si se cumple, nos llevara al camino de la satisfacción en el trabajo desempeñado. Cualquier falta en la materia prima podrá ser sustituida por una sugerencia amable que el cliente aceptara. Es sentir que nuestra actividad de restauranteros, o restauradores, la hemos cumplido y practicado como si todos los días recibiremos en nuestras casas a los personajes más famosos e importantes el mundo; ustedes. (Gonzales, 1997).

1. CLIENTE

La definición histórica tradicional se referiría al clientes como aquel individuo o grupo de personas que pagaban por los viene o servicios de una empresa, todos aquellos que tienen la categoría como consumidores según las variables de las empresas, sea cual sea su sector o naturaleza al que pertenece, un bien o servicio y que si nos fidelísimos a él sea cual fuere el motivo nos categorizaran en cualquier empresa como cliente.

1.1. Tipos de clients

Cliente interno no solamente es quien tiene una relación comercial con la empresa y hacia los cuales debe manifestarse un valor agregado perceptible, si no que existe otro, de una categoría similar o más importante para la empresa, que sirve de soporte y que le ayuda a incrementar las utilidades y a posicionar el negocio y sus productos.

El cliente externo: esta categoría comprende a los intermediarios que directamente tiene relación con la empresa y hacia los cuales deben dirigirse las acciones estratégicas para que se manifieste un valor agregado perceptible y la calidad de servicio que verdaderamente establezca la diferencia (Domínguez, 2006)

1.2. El ciclo de vida de las relaciones con los clientes

La relación entre los clientes y las organizaciones profesionales recorren un ciclo de vida, así como la vida humana comienza mucho antes del nacimiento de la misma forma, la primera etapa del ciclo de vida de las relaciones con los clientes se inicia antes de que estos sean percibidos como tales.

En eta etapa se debe crear una imagen pública de su organización que permita que el cliente en potencia pueda ponerse en contacto con usted y a su vez usted pueda ponerse en contacto con él.

El objetivo de la etapa se alcanza a través de las actividades tradicionales de marketing. Usted debe ser capaz de crear una imagen satisfactoria en el prospecto antes de establecer en contacto directo con él.

El objetivo de la segunda etapa es desarrollar una relación estable con los prospectos con lo que se ha hecho contacto con anterioridad.

Asumiendo que se haya establecido una relación satisfactoria cuando los prospectos sientan la necesidad de servicios profesionales o se sientan insatisfechos con la organización que utilizan, se interesan en usted y su firma.

Esto se logra tanto por medio de las actividades tradicionales de marketing como por medio de contactos personales frecuentes con los prospectos.

La tercera etapa está representada por la fase de en la de su persona y o su organización. El objetivo de eta fase es el de lograr una venta que convierta al prospecto del cliente esta fase incluye la acción de convencer al prospecto de que su organización está en disposición y capacidad de ofrecerle un mejor servicio que las demás organizaciones competidoras.

La cuarta etapa es la de producción y consumo del servicio. El objetivo es el de lograr que los clientes regresen y sigan utilizando sus servicios. En esta etapa se retiene a los clientes por medio de su servicio de alta calidad al logara que vuelvan a situarse en la onda de la segunda etapa de manera tal que se sientan comprometidos con su organización.

En cualquiera de estas etapas, los clientes pueden abandonar la onda o permanecer en ella y pasar a la siguiente etapa. Sin embargo, el hecho de que el cliente compre y vuelva a comprar dependerá de que se le suministre un servicio superior de calidad (Cottle, 1991).

CONCLUSIONES

El servicio al cliente es un aspecto muy importante para la industria restaurantera, debido a que la mayor parte de esta industria mantiene gran contacto con los clientes y sostiene demasiada relación en sus gustos y preferencias. Es por esto que las empresas restauranteras deben tener en cuenta que brindar un servicio de calidad les genere mayores utilidades así como más prestigioso y rentabilidad por lo tanto, es muy conveniente que se preocupen por lograrlo.

Desarrollando un instrumento de evaluación de calidad en el servicio, ayudara a monitorear y saber cómo es el servicio al cliente en los restaurantes de Los Mochis, así como permitir hacer modificaciones en dichos servicios o renovarlo de manera que permita brindar un mejor servicio para mantener la preferencia y forjar buenas relaciones con los clientes. Así mismo, se debe de considerar al cliente como factor activo de la empresa y destinar los recursos necesarios para lograr los objetivos de satisfacción de los comensales, a través de un servicio de calidad.

Referencias bibliográficas

- Alcalde, P. (2007). Calidad. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Bach, S. (2003). Information Concerning Travel Routes and Visa Acquisition of Somali Asylum Seekers in Egipt.
- Blanchard, K. (2004). Customer Mania! Ed. Free Press
- Castañeda, L (1996) El cliente es tu patrón. México, Panorama Editorial.
- Chandezon, G. (1998) Hacia la calidad total. Chotard Editeurs.
- Comblence, L.L. (1999). Alimentos y bebidas: Higiene, manejo y preparación. Continental
- Conesa Fernández, V. Conesa Ripoll, V. & Capella, V (1997). Los instrumentos de la gestión ambiental en la empresa. Mundi-prensa. Libros, S.A.
- Cottle, D. (1991). El servicio centrado en el cliente: como lograr que regresen y sigan utilizando sus servicios. Ediciones Díaz de Santos, S.A.

- Cuatrecasas, L (2000). Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación. Ediciones Gestión.
- Domínguez, H. (2006). El servicio invisible. Bogota: ECOE Ediciones.
- Gosso, F. (2008). Híper Satisfacción del Cliente. México, D.F. Panorama Editorial.
- Gutiérrez, M. (2006). Administrar para la calidad: Conceptos administrativos del control total de calidad
- Hayes, B. (1999). Como medir la satisfacción de los clientes: desarrollo y utilización de cuestionarios. Barcelona: Gestión 2000.
- Hernández, R, Fernández, C, & Baptista, P. (2003). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Izar Landeta, J.M., & González Ortiz, J.H. (2004). Las 7 herramientas básicas de la calidad: descripción de las 7 herramientas estadísticas para mejorar la calidad y aumentar la productividad. Editorial Universidad Potosina.

EL FACTOR HUMANO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO, LAS VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE SU CAPACITACIÓN PARA LAS EMPRESAS.

Edmundo Jesús Laurencio Castillo

chucho_ed@hotmail.com

Resumen

Una de las principales preocupaciones de las empresas e instituciones gira en torno a la capacitación de su personal, cuyo objetivo es poder eficientar sus procesos de producción, mediante la implementación de estrategias administrativas que permitan optimizar los recursos materiales y humanos de la organización, sin embargo, uno de los principales problemas con respecto a esto, es la fuga de talento, la movilidad laboral es un aspecto que en muchas ocasiones no es medido y mucho menos prevenido, perdiendo la oportunidad de recuperar la inversión en los cursos de capacitación brindados al personal, ya sea de manera económica o a través de la optimización de sus procesos, por lo anterior, este artículo brinda la oportunidad de analizar la situación actual dentro de la Universidad Politécnica del Valle de Toluca, respecto a este tema.

Abstract

One of the main concerns of businesses and institutions revolves around the training of its staff , whose goal is to streamline their production processes by implementing management strategies to optimize the material and human resources of the organization , however one of the main problems in this respect , is the brain drain , labor mobility is an aspect that often is not measured , much less prevented, missing the opportunity to recoup the investment in the training provided to staff either economically or through optimization of its processes, from

the above, this article provides an opportunity to analyze the current situation within the Polytechnic University of the Valley of Toluca, respect to this topic.

Palabras Clave

Factor Humano, Capacitación, Empresa, Estrategias, Recursos.

Introducción

Tomando en cuenta que las empresas buscan incrementar sus ingresos a partir de la administración eficaz y eficiente de sus recursos materiales y humanos, es necesario destinar parte de esos ingresos en la capacitación de su personal, aunque los resultados no son inmediatos, si es necesario apostar por la especialización de sus empleados, ya que como entes, estos pueden observar, analizar y trabajar en una mejora continua de sus actividades.

Por lo anterior, el presente artículo analiza el factor humano en las empresas, desde el punto de vista epistemológico, pasando por su concepción en la Teoría de las Relaciones Humanas hasta la situación actual, tomando como caso de estudio, el proceso de capacitación en la Universidad Politécnica del Valle de Toluca, como caso particular.

El Hombre

Las herramientas administrativas, las organizaciones, el factor económico, los recursos materiales y humanos y todo aquello que integra a las Empresas, tienen algo en común, el ser, quien de acuerdo con (Heidegger, 1993), nada podría existir sino es por el Dasein, el ser ahí o ser en el mundo, todo lo que pasa alrededor del mundo, la naturaleza, los fenómenos climatológicos, el día, la noche, los objetos, las empresas, nada de esto tendría validez, sino es por el ser.

Antes de Heidegger, las corrientes epistemológicas hablaban del sujeto y el objeto, como vía de explicación de la razón para llegar a la verdad, en este, cada quien asociaba esta relación desde diferentes puntos de vista y a partir de sus bases epistemológicas, así se podría entonces tener a los dogmáticos, los escépticos, los relativistas, los subjetivistas, los idealistas, los pragmáticos, entre otros, los cuales, desde sus diferentes puntos de vista asumían que la verdad del conocimiento depende del sujeto, de su medio y de todo factor externo que interactúe con él.

No obstante Heidegger revoluciona al mundo al decir que la actividad gira en torno a uno solo, el ser, quien hace, observa, razona, experimenta, interactúa, existe y es consciente de lo que hace y construye. El ser es el concepto más universal, una comprensión del ser ya está siempre implícita en todo aquello que se aprende como ente, pero la universalidad del ser no es la del género, sino que sobrepasa toda universalidad del género. (Heidegger, 1993)

Con respecto al hombre, con características biológicas similares y en conjunto con su ser, aprende, analiza, observa, sintetiza, y es a través de esto que logra autorregularse, pensar, construir, diseñar y mejorar, cuya recompensa es la realización eficaz y eficiente de sus actividades, así como optimizar los recursos con los que cuenta, por ello la importancia de ser capacitado y de las empresas por capacitar, ya que los beneficios internos se maximizarían.

La Teoría de las Relaciones Humanas

De acuerdo con Jones (Gareth R. jones, 2014), una de las primeras personas interesadas en proponer un punto de vista horizontal sobre el poder y la autoridad fue Mary Parker Follett, quien comenzaba a vislumbrar la importancia que los operarios tenían sobre las actividades que estos desarrollaban, apoyaba la especialización y la participación de estos en las mejoras y se mostraba en contra del autoritarismo efectuado por supervisores, dando sin saberlo los primeros pasos en los estudios de las relaciones humanas y el ambiente laboral.

Sin embargo, adelantada a su tiempo, Follet careció de apoyo para llevar a la práctica sus propuestas y los investigadores continuaron el camino dictado por Taylor, mejorando las características de los lugares de trabajo, la especialización y el uso de herramientas, haciendo a un lado la parte humana que acarreaba esta situación.

Fue hasta el año de 1924, que comenzó una investigación denominada los estudios de Hawthorne, el cual inició como un intento por averiguar qué consecuencias tenían las características del lugar de trabajo sobre la fatiga y el desempeño de las trabajadoras, en particular la iluminación; pero lo anterior también atrajo efectos, pues observaron que existen muchos otros factores que influían en el comportamiento laboral, aunque no estaban seguros en como influía sobre la conducta de las trabajadoras, dicho fenómeno se conoció como efecto Hawthorne, el cual parecía indicar que las actitudes de las trabajadoras hacia sus gerentes afectaban su desempeño, en particular, el resultado fue que la conducta de cada

gerente o su método de liderazgo afectaban dicho desempeño; de esta idea surge el movimiento de las relaciones humanas, la cual a partir de lo que se menciona en (Gareth R. jones, 2014), propone educar el comportamiento de los supervisores para dirigir a sus subordinados, de igual forma surgen líneas de investigación entre las cuales se encuentra el Desarrollo Organizacional, el Comportamiento Organizacional y las Habilidades Directivas.
Con respecto a las líneas de investigación tenemos a Cummings y Worley (Cummings, 2005), que mencionan que el desarrollo organizacional es el proceso que aplica los conocimientos y los métodos de las ciencias de la conducta para ayudar a las empresas a crear la capacidad de cambiar y de mejorar su eficiencia, entre otras cosas un mejor desempeño financiero y un nivel más alto de calidad de vida, pero además ayuda a las empresas a evaluarse y evaluar su ambiente, recrear estrategias, estructuras y procesos.
Por otro lado el Comportamiento Organizacional se centra en comprender y explicar el comportamiento individual y grupal en las organizaciones, acumula conocimientos y prueba teorías con ayuda del métodos de investigación, siendo definido por Fred Luthans (Luthans, 2008) como la comprensión, predicción y administración del comportamiento humano en las organizaciones, estrechamente relacionado con disciplinas teóricas y aplicadas como la teoría de la organización, el desarrollo de la organización y la administración de los recursos humanos.
Por último, con respecto a las habilidades directivas tenemos que Berta Madrigal (Torres, 2009), divide el concepto en dos partes, por un lado la habilidad cuyo concepto es la gracia y destreza para ejecutar algo, dando pié a la clasificación de las habilidades directivas entre las que destacan habilidades técnicas, interpersonales, sociales, académicas, de innovación, directivas, entre otras; por otro lado la dirección con sus componentes, el elemento humano, la supervisión de esfuerzos y la cooperación del esfuerzo de los subordinados.
Con respecto al último apartado, es importante destacar el liderazgo, a través del cual los directivos incentivan a sus subordinados a realizar sus tareas de manera eficaz y eficiente, siempre de la mano del aspecto humano de la relación, basados en la tolerancia y la cooperación mutua, dando importancia a las actividades desarrolladas y la experiencia aportada por los trabajadores, de ahí la importancia de la Teoría de las Relaciones Humanas y sus líneas de investigación.

El Proceso Administrativo

Se sabe entonces que capacitar a los recursos humanos de una empresa, traerá consigo beneficios para la misma, ya que dicho recurso humano tendrá la posibilidad de especializarse en un tema o actividad, no solo en áreas cien por ciento prácticas, sino también en cuestiones intelectuales como el proceso administrativo.

La necesidad de planear, organizar, dirigir y controlar, ha estado presente en todos los tiempos y en cualquier cultura, la diferencia radica en si estas actividades se realizan de manera consiente buscando la mejora continua, o solo es una actividad complementaria e inconsciente del ser humano.

Cuando el hombre realiza las actividades de manera consiente como parte de su formación académica y profesional, vale la pena entonces hablar de capacitación, cuando las empresas apuestan por esta, los resultados suelen ser favorables desde el punto de vista económico, cuando se trata de empresas privadas principalmente, cuyo sustento surge por la venta o comercialización de sus servicios o productos.

De acuerdo con (Ceja, 1994), la planeación es una actividad universal, pero su contenido puede variar en los diferentes niveles de la estructura organizacional. La planeación implica actividades futuras y concierne a las decisiones que se proponen, y al futuro resultado de las decisiones del presente.

Por otro lado la Organización es un proceso encaminado a obtener un fin, el cual previamente ha sido definido por la planeación, en este rubro, una persona capacitada debe ser capaz de realizar actividades y coordinarlas de tal forma que el conjunto de las mismas actúe como una sola, para lograr un propósito común.

Con respecto a la Dirección, (Sergio Hernández, 2012) la define como la conducción hacia un rumbo concreto con un objetivo por lograr, pero que sin embargo, administrativamente es un nivel jerárquico en la estructura, con funciones concretas; entre las habilidades directivas que una persona capacitada debiera realizar, están el diseñar y hacer comprensible la estrategia de la empresa para alcanzar los objetivos, su misión de desarrollo y el conjunto de elementos integradores que integren a todos los elementos de una empresa en un destino común organizacional.

Por último el Control, donde quien se ha especializado en esta etapa del proceso administrativo, se convierte en un elemento clave, ya que brinda a las empresas herramientas

necesarias para autorregularse y mantener el desarrollo de los términos deseados de la planeación, donde solo lo que puede ser medido, puede ser entonces mejorado.

La Empresa

Una empresa, es una entidad legal, económica, social y moral en la que los inversionistas, empresarios e individuos capacitados se unen con el objeto de producir bienes y servicios que satisfacen una o varias necesidades de los individuos en el mercado que opera. (Sergio Hernández, 2012)

En México, de acuerdo con el Diario Oficial de la Federación (Federación, 2009), la estratificación de las empresas se da de la siguiente manera

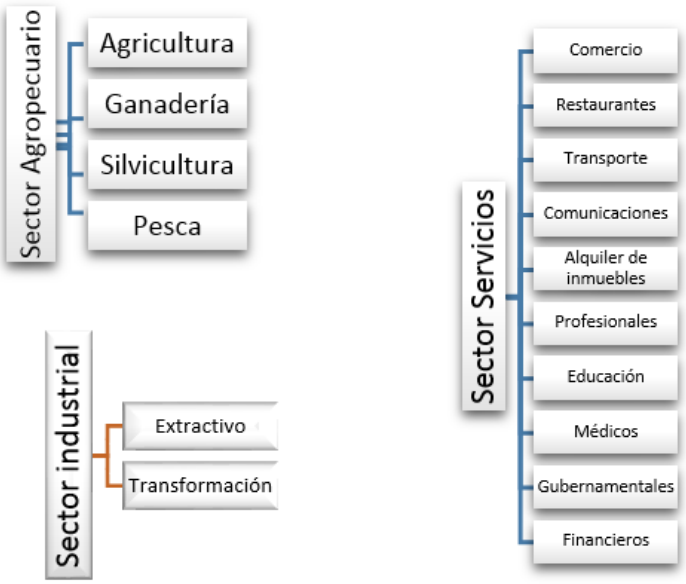
Estratificación				
Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta $4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde $4.01 hasta $100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde $4.01 hasta $100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde $100.01 hasta $250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde $100.01 hasta $250	250

*Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) X 10% + (Ventas Anuales) X 90%.

Tabla 12. Estratificación de las Empresas

Fuente: (Federación, 2009)

Con respecto a los sectores económicos, las empresas se clasifican en:



Organigrama Núm. 1, Clasificación de las Empresas por Sector Económico

Fuente: (Sergio Hernández, 2012)

Las empresas se integran por varios departamentos, por mencionar algunos, Contabilidad, Finanzas, Compras, Recursos Humanos, entre otros; con respecto al presente artículo se tratará en específico el departamento de recursos humanos y más puntualmente la Capacitación.

Recursos Humanos y la Capacitación

La actividad humana es un elemento del que no se puede prescindir en el mundo de la empresa, el trabajo de los seres humanos ha sido considerado siempre como un factor de producción básico, por tal razón, el interés por el factor humano cada vez ha ido evolucionando, tanto que actualmente las organizaciones empresariales consideran a sus trabajadores como la base de su éxito.

Dentro de las actividades desarrolladas por la gestión de personal, se encuentra la selección, contratación, formación de personal, ascensos, trabajo de motivación, descripción de funciones y puestos, entre otros.

De acuerdo con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2012), las reformas a la Ley Federal del Trabajo que entraron en vigor el 01 de Diciembre de 2012, establecen las obligaciones legales en materia de capacitación que tienen que cumplir las empresas del sector formal de la Economía del Pais; Para ello, la Dirección General de Capacitación emitió el "Acuerdo por el que se dan a conocer los criterios administrativos, requisitos y formatos para realizar los trámites y solicitar los servicios en materia de capacitación, adiestramiento y productividad de los trabajadores", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14-06-2013.

No obstante y de acuerdo con la STPS, en México 20% de las compañías no encuentran el personal capacitado que requieren; por otro lado, con respecto a un artículo de Dinero en Imagen, menciona que de acuerdo con Randstad Holding México, cinco de cada 10 trabajadores consideran que su empresa invierte lo suficiente en su capacitación laboral, asi mismo, la consultoría de recursos humanos señala en un comunicado que dicho resultado coloca a México en la media de la muestra que tomó en su informe trimestral denominado Workmonitor y que recaba las expectativas, estados de ánimo y comportamientos de los trabajadores de 32 países. (Notimex, 2012)

La firma refiere que la capacitación laboral representa un valor intangible, un paso firme para el desarrollo de las empresas, y es una decisión que asegura el éxito en el largo plazo y además que es importante saber que el éxito de una organización depende del conocimiento, habilidades y destrezas de los trabajadores.

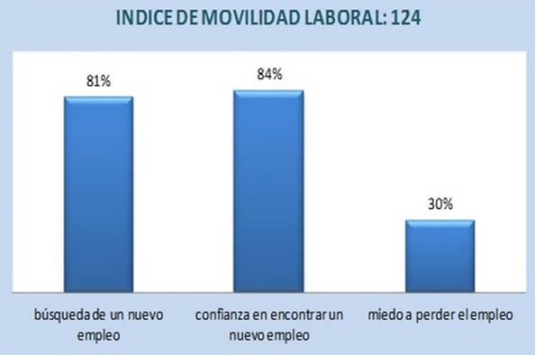
Desafortunadamente, una de las principales desventajas o problemas por los que las empresas no invierten en este rubro, es el hecho de tener miedo de capacitar personal que al verse mejor preparados busquen otras opciones de trabajo mejor pagadas, aunque aquí entra otra consideración más y que tiene que ver con los empleados, esto es, la ética profesional.

Los Resultados

La capacitación podría ser un arma de dos filos, por un lado, las empresas al invertir obtienen beneficios a largo plazo, el problema como se mencionó anteriormente, es la movilidad

laboral, la cual de acuerdo con Randstad Holding (México, 2013), conocer las expectativas de un trabajador puede ayudar a las empresas a enfocar más adecuadamente sus políticas de recursos humanos.

La última encuesta internacional, realizada por Randstad Holding, durante el primer trimestre del 2013, arrojó que México es el octavo país con el índice de movilidad más alto. A pesar de encontrarse entre los 10 países con el mayor índice de movilidad laboral es destacado mencionar que; en tan sólo una año, México paso del segundo al octavo lugar en la lista y con 124 puntos, se coloca 19 puntos por arriba de la media y por encima de países como Estados Unidos (108), España (102) y Japón (100), y muy cerca de países como India (150) y Brasil (138).



Gráfica Núm. 1, Índice de Movilidad Laboral

Fuente: (México, 2013)

Para Maricarmen Balcarcel, Gerente de Capital Humano de Randstad México, "la alta rotación de personal causa importantes costos a las empresas en el reclutamiento y la capacitación. Pero no sólo las empresas pagan el costo, para los empleados, el cambio constante de puestos puede representar una solución atractiva a corto plazo, pero que a mediano plazo puede reducirles la posibilidad de crecimiento y desarrollo profesional." (México, 2013)

Para la creación de una cultura laboral que promueva aspectos que generen la percepción en los empleados de que su trabajo es valorado, es necesario que estos:

- Sepan qué se espera de su trabajo mediante objetivos claramente definidos.
- Cuenten con el material y el equipo necesario para desempeñar sus funciones.

- Sean reconocidos por cumplir con sus objetivos y superar expectativas, mediante un programa de reconocimientos.
- Sientan que su aportación es importante para la empresa y que son escuchados, mediante sistemas de comunicación bidireccional.
- Tengan la oportunidad de crecer, aprender y mejorar profesionalmente; mediante programas de capacitación.

La Universidad Politécnica del Valle de Toluca (Caso Particular)

La Universidad Politécnica del Valle de Toluca aunque pertenece al sector educativo y no se considera propiamente como una empresa, sirvió como caso de estudio ya que en esta se realiza un proceso de capacitación basado en procedimientos dentro de su manual de gestión de calidad.

Actualmente ofrece seis Ingenierías, una licenciatura y una maestría, es una Institución cuyo objetivo es impartir educación superior en los niveles de licenciatura, especialización tecnológica y estudios de postgrado, así como cursos de actualización en sus diversas modalidades.

La Universidad Politécnica del Valle de Toluca, actualmente se encuentra certificado en ISO 9001-2008, por tal razón se tiene un Sistema de Gestión de Calidad, y se cuenta con un manual de procedimientos (Código 205BL14002/01) relacionado con la detección de necesidades de capacitación, dicho procedimiento tiene por objetivo, detectar las necesidades de capacitación del personal, con el fin de determinar su grado de competencia con respecto a las competencias requeridas para el puesto que ocupa. (Toluca, Sistema de Gestión de la Calidad, 2016)

Entre los actores que interactúan en este procedimiento se encuentran:

1. El Rector de la Universidad Politécnica del Valle de Toluca, quien revisa y autoriza el programa anual de capacitación tanto interno, como externo.
2. Los directores de área, quienes realizan la detección de necesidades y elaboran de manera coordinada con el departamento de recursos humanos, el programa anual de capacitación y realizan la evaluación de la capacitación.

3. El Jefe del departamento de Recursos Humanos y Materiales, quien resguarda los documentos de detección de necesidades, convoca a reuniones, realiza el programa de capacitación y verifica que se lleve a cabo.
4. Los participantes, quienes asisten a la capacitación en las fechas programadas en el plan de capacitación.

De acuerdo con (Toluca, Sistema de Gestión de la Calidad, 2016), este procedimiento tiene las siguientes definiciones:

- Capacitación, la cual definen como la actividad planeada y basada en necesidades reales de conocimientos orientadas a una mejor comprensión, desempeño y actitud del ser humano en su puesto actual o futuro.
- Formación, la primera etapa de desarrollo de un individuo o grupo de individuos que se caracteriza por una programación curricular en alguna disciplina y que permite a quien la obtiene alcanzar niveles educativos cada vez más elevados.
- Competencia, conjunto de capacidades de una persona, que se reflejan en conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, que se requieren para realizar una función en un contexto profesional.

La capacitación será otorgada de acuerdo a:

a) La evaluación de las funciones
b) El desempeño de las funciones
c) Quejas y/o sugerencias

Para medir la capacidad de respuesta, se toman en cuenta tres indicadores:

1. $\frac{Núm.\ de\ cursos\ impartidos}{Núm.\ de\ cursos\ planeados\ al\ año} * 100 = \%\ de\ cursos\ impartidos$

2. $\frac{Núm.\ de\ directivos\ y\ administrativos\ que\ tomaron\ el\ curso}{Total\ de\ directivos\ y\ administrativos\ contratados} * 100 =$
   $\%\ de\ directivos\ y\ administrativos\ capacitados$

3. $\frac{Núm.\ de\ personal\ docente\ que\ tomaron\ un\ curso}{Total\ de\ personal\ docente\ contratados} * 100 = \%\ de\ docentes\ capacitados$

La investigación que se desarrollo fue Cuantitativa – Correlacional – No Experimental, debido a que los datos obtenidos podían ser interpretados de manera estadística, mostrando

la relación causa efecto entre las variables profesionalización y desarrollo o crecimiento académico, sin embargo fue no experimental, ya que no se podía tener un ambiente controlado donde se pudieran manipular las variables y experimentar diferentes situaciones para la obtención de los resultados.

Para investigar de manera objetiva qué es lo que está sucediendo en esta Universidad con respecto a capacitación y la movilidad laboral, se realizó una encuesta en línea, en el periodo del 6 al 30 de Junio de 2016, por medio de la técnica C.A.W.I Computer Assisted Web Interviewing (Entrevista auto administrada por computadora on-line), a través de la herramienta de Google Forms, obteniéndose los siguientes resultados.

La encuesta se limitó únicamente al personal docente de la Licenciatura en Negocios Internacionales, la cual actualmente cuenta con 28 profesores de asignatura y 9 profesores de tiempo completo, haciendo un total de 37 profesores.

El tipo de preguntas contenidas en el cuestionario, fueron manejadas de manera confidencial y aunque se consideró a los 37 profesores, únicamente se tuvo respuesta del 48.64% del total de ellos, es decir 18 docentes contestaron la encuesta.

A los encuestados se les preguntó si dentro de la UPVT existen cursos de capacitación relacionados con el modelo educativo, la formación de los docentes y la labor docente, a lo cual se encontraron los siguientes resultados:

Gráfica Núm. 2, El modelo educativo

Fuente: Elaboración Propia

El 72.2% de ellos menciona que si se les imparte un curso de capacitación relacionado con el modelo educativo, sin embargo preocupa ver que el 11.1% de ellos no lo tomo y el 16.7% ni siquiera sabe si existe un curso relacionado con esto.

Gráfica Núm. 3, Cursos de capacitación relacionados con la formación.

Fuente: Elaboración Propia

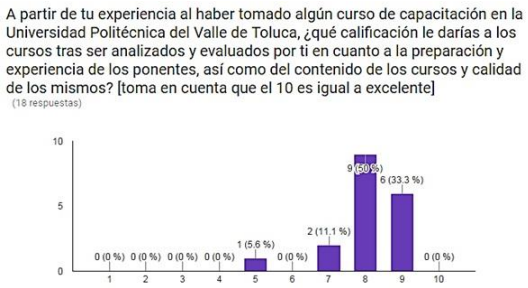
Por otro lado, con respecto cursos de capacitación relacionados con la formación académica de los docentes, el 38.9% de ellos menciona que si se les imparte este tipo de cursos, el 33.3% de ellos nunca ha tomado este tipo de cursos y el 27.8% no saben si existen estos cursos.

Gráfica Núm. 4, Capacitación relacionada con la labor docente.

Fuente: Elaboración Propia

Sin embargo, 72.2% de los encuestados afirma que la institución los ha capacitado en cursos relacionados con su labor docente, lo cual es muy importante, dado que se habla de una Institución académica y los procesos relacionados con el quehacer docente son muy importantes.

En cuanto a la calidad de los cursos impartidos por la UPVT, se le pregunto a los profesores sobre la calificación que estos le darían, ya que son quienes han recibido los cursos y han aplicado lo aprendido en la impartición de sus cursos, si esto se le hubiera preguntado a los administrativos, probablemente la calificación y críticas serían favorables, sin embargo una opinión más objetiva proviene de los involucrados, el 50% da una calificación de 8 y 33.3% una calificación de 9, en una escala de 0 a 10, prácticamente, las opiniones son todas positivas.



Gráfica Núm. 5, Evaluación docente

Fuente: Elaboración Propia

Desafortunadamente el 38.9% de los encuestados creen que al tomar los cursos de capacitación, no se ve reflejado en un incremento de sueldo, aunque el resto opinen que el mayor beneficio sea la experiencia y la mejora de su CV.

Gráfica Núm. 6, Beneficios de la capacitación

Fuente: Elaboración Propia

Pero, ¿Qué tan comprometido se encuentra el personal? o ¿Qué opina el personal docente en cuanto al objetivo de la Universidad por capacitarlos?, la respuesta de los encuestados está dividida, ya que 44.4% de ellos cree que es para mejorar sus habilidades y estrategias, el 16.7% cree que es para mejorar la calidad de la educación, 16.7% opina que es para posicionar a la UPVT como una de las mejores Universidades a nivel regional y el resto cree que solo es para cumplir con indicadores internos.

Gráfica Núm. 7, El objetivo de la capacitación

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto al tema de movilidad laboral, se le solicitó a los encuestados definirla, aunque la mayoría tienen idea de lo que es y parafrasean algún concepto, otros no lo distinguen, a continuación algunos ejemplos:

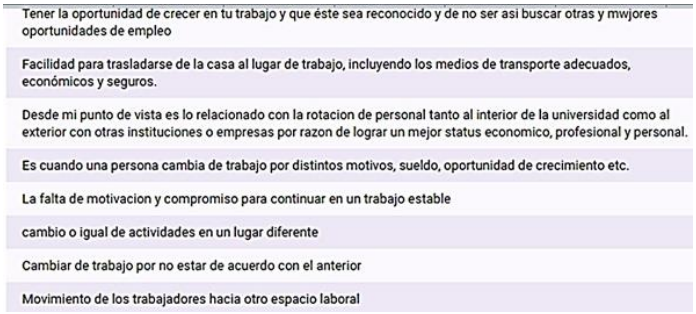
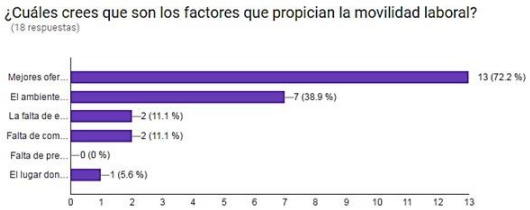


Imagen Núm. 1, Impresión de pantalla de la encuesta aplicada.

Fuente: Elaboración Propia

Una vez que se sondeó si los encuestados sabían lo que era la movilidad laboral, se les pregunto acerca de los motivos que generan dicha movilidad a nivel global y dentro de la UPVT.

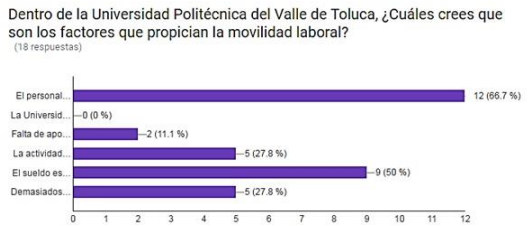
A nivel global, el 72.2% opinaron que es debido a la búsqueda de mejores ofertas laborales.



Gráfica Núm. 8, Movilidad laboral a nivel global

Fuente: Elaboración Propia

Mientras que dentro de la UPVT, el 66.7% de ellos lo atribuye a la búsqueda de mejores ofertas laborales, sin dejar de lado que el 50% de los encuestados piensa que un factor de la movilidad puede ser el sueldo bajo de acuerdo con las actividades que estos realizan.

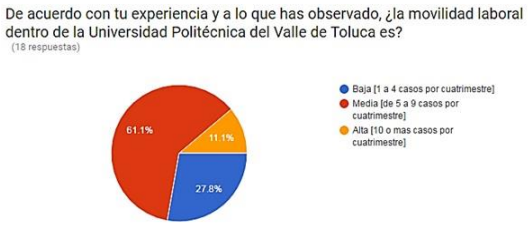


Gráfica Núm. 9, Movilidad laboral dentro de la UPVT

Fuente: Elaboración Propia

Durante el periodo de 2013 a 2016, en el departamento de profesores de tiempo completo ha habido una rotación de 7 docentes, y con respecto a los profesores de asignatura, durante los cuatrimestres Septiembre – Diciembre 2015 a Mayo – Agosto 2016, ha habido una rotación de 10 docentes.

En función a lo anterior, se le pregunto a los docentes si sabían de casos relacionados con movilidad dentro de la Universidad, la mayoría de ellos la califican como una movilidad media, al haber entre 5 y 9 casos por cuatrimestre.



Gráfica Núm. 10, Casos de movilidad laboral en la UPVT.

Fuente: Elaboración Propia

Conclusiones

El factor humano en su concepción y por su naturaleza, tiende a observar, analizar y mejorar los diferentes procesos por los que lleva a cabo su actividad laboral; parte de este éxito se debe al esfuerzo e inversión que las Empresas hacen en torno a su capacitación, sin embargo el ser humano, en ambientes de incertidumbre e inestabilidad, se encuentra en constante búsqueda de oportunidades de mejora, ya sea desde el punto de vista económico o bien desde su nicho laboral.

Lo anterior acarrea un fenómeno que no solo es específico de México, sino de todo el mundo, la movilidad laboral, la cual hace que las empresas piensen dos veces antes de capacitar a su personal, que si bien conlleva beneficios a largo plazo, también podría convertirse en un agujero sin fondo, convirtiéndose entonces en una pérdida económica y de tiempo para la empresa.

Cabe entonces señalar que sería conveniente capacitar al personal no solo en aspectos relacionados con su quehacer, sea operativo o administrativo, sino también involucrarlo en

cuestiones éticas y de valores, conforme a los manuales organizacionales de la empresa, que al verse inmiscuidos y mejor aún sentirse parte de la misma, los empleados no solo se fijen en los incentivos económicos sino además le permitan su crecimiento laboral al interior de sus empresas.

No cabe duda, al menos en el caso de la Universidad Politécnica del Valle de Toluca, donde los incentivos parecen que son pocos respecto a la capacitación que estos reciben, se sienten apoyados en su quehacer docente, adquieren experiencia y mejoran su curriculum, sin embargo no se ve reflejado en su sueldo, viéndose probablemente obligados a emigrar en busca de mejores oportunidades de trabajo, aunque esto último tendría que formar parte de una nueva investigación, centrada únicamente en los casos de docentes que por alguna razón renunciaron y poder conocer las causas reales de dichas renuncias.

Bibliografía

Aguilar, J. G. (2008). Cómo hacer un Plan Estratégico de Recursos Humanos. La Coruña: Netbiblo.

Blanchard, K. (1997). Administración por Valores. San Francisco: Norma.

Ceja, G. G. (1994). Planeación y Organización. México: Mc Graw Hill.

Cummings, W. (2005). Desarrollo Organizacional y Cambio. México, D. F.: CENGAGE Learning.

David, F. R. (2003). Conceptos de Administración Estratégica. México: Prentice Hall.

Federación, D. O. (2009). Diario Oficial de la Federación. Recuperado el 16 de Junio de 2015, de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5096849&fecha=30/06/2009

Francés, A. (2006). Estrategia y Planes para la Empresa. México: Prentice Hall.

Gareth R. jones, J. M. (2014). Administración Contemporanea. México, D. F.: Mc Graw Hill.

Gómez, F. M. (1999). Planeación estratégica y tecnologías de información para la pequeña y mediana empresa. México: Dirección de Difusión Universitaria.

Gray, C. F., & Larson, E. W. (2009). Administración de Proyectos. México: McGraw Hill.

Heidegger, M. (1993). Ser y Tiempo. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.

Hernández, L. A. (2005). Planeación Estratégica con enfoque sistémico. México: Fondo Editorial FCA.

Luthans, F. (2008). Comportamiento Organizacional. México, D. F.: Mc Graw Hill.

Matilla, K. (2009). Conceptos fundamentales de la Planificación Estratégica de las Relaciones Públicas. Barcelona: UOC.

Maximiano, A. C. (2008). Administración para emprendedores. México: Pearson Educación.

México, R. (22 de Marzo de 2013). Randstad. Recuperado el 17 de Junio de 2015, de http://www.randstad.com.mx/randstad-mexico/noticias/mexico-el-octavo-pais-con-el-mayor-indice-de-movilidad-laboral/

Notimex. (1 de Octubre de 2012). México, a media tabla en capacitación laboral. Recuperado el 17 de Junio de 2015, de http://www.dineroenimagen.com/2012-10-01/7857

Reyes, O. (2012). Planeación estratégica para Alta Dirección. Estados Unidos: Palibrio.

Robbins, & Coulter. (2005). Administración. México: Pearson Educación.

Sergio Hernández, G. P. (2012). Administración. México, D. F.: Mc Graw Hill.

STPS. (2012). Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Recuperado el 17 de Junio de 2015, de http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/areas_atencion/areas_atencion/inclusion_laboral/capacitacion/atencionROL_stps.html

Toluca, U. P. (13 de 06 de 2016). Sistema de Gestión de la Calidad. Recuperado el 13 de 06 de 2016, de 10.0.8.205

Toluca, U. P. (13 de Junio de 2016). Sistema de Gestión de la Calidad. Recuperado el 13 de Julio de 2016, de Sistema de Gestión de la Calidad: 10.0.8.205

Torres, B. E. (2009). Habilidades Directivas. México, D. F.: Mc Graw Hill.

Trujillo, M. L., & Ospina, J. I. (2007). Planeación Estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información. Caldas: Universidad de Caldas.

UPVT. (2015). Manual de gestión de Calidad de la UPVT. Toluca: UPVT.

LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES. ESTRATEGIA COMPETITIVA DEL CAPITAL HUMANO.

TRABAJO INICIAL.

AUTORES:

DRA. EN A. BERNABE ALEJANDRA RAMÍREZ CONTRERAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN. UAEMéx
CORREO: aleracon@hotmail.com

DRA. EN A. MIDIAM MARIANA MALDONADO MARTÍNEZ
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN. UAEMéx
CORREO: midiam.maldonado@gmail.com

DRA. EN A. DULCE KARINA MENDIETA DÍAZ
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN. UAEMéx
CORREO: dulcemendieta@gmail.com

RESUMEN

Una empresa que tiende a ser competitiva, cuando tiene la capacidad y habilidad para competir exitosamente en su mercado, todos sus elementos ya sean: materiales, humanos, tecnológicos y financieros, están alineados de una forma integral, hacia el objetivo de la organización, tienen la capacidad de producir productos o servicios en las mejores condiciones y oportunidades que su competencia.

Hoy en día con el modelo de competencias se viene a cambiar el criterio llamado éxito, ya no importan los títulos de los cargos y los grados jerárquicos para escalar dentro de una organización. Lo que importa son las competencias que un individuo demuestre tener y su actitud para adquirir más competencias que lo habiliten para desempeñar diferentes roles, el valor que genera la formación de competencias, para los trabajadores está en términos de oportunidades de crecimiento y desarrollo para, mejorar su empleabilidad. Si se aplica el principio ganar – ganar con el sustento de las competencias en el Capital Humano, gana la empresa y gana el trabajador. Se mantiene el equilibrio organizacional, se está abierto a las nuevas ideas, a las innovaciones que puedan mejorar cualquier aspecto de la empresa. Una estrategia de innovación es una estrategia de competitividad. La empresa competitiva no considera el trabajo como castigo, es una virtud, un empeño que prueba el valor de quien lo ejerce, y es ahí la disposición de invertir en el capital humano.

El mercado laboral hoy en día es cada vez más exigente, la evaluación al Capital humano se hace presente en todos los procesos de una empresa, la evaluación al desempeño implica el evaluar las competencias personales del trabajador, aunado a las competencias profesionales que debe de tener cada persona al estar en el puesto, de ahí que surge la pregunta ¿Cuáles son las competencias que incrementan la empleabilidad y competitividad a lo largo de la vida profesional del Capital Humano? Las personas cuentan con un potencial innato, y otro adquirido, que va en función de su plan de vida.
Palabras clave: Competencias, Competitividad, y Capital Humano.

ABSTRACT

A company that tends to be competitive, when it has the capacity and ability to compete successfully in its market, its entirety either: material, human, technological and financial, are aligned in a holistic manner, towards the goal of the organization, have the ability to produce products or services in the best conditions and opportunities than their competition. Today with the competency model comes to change the criteria called success, no matter the titles of charges and hierarchical degrees to scale within an organization. What matters are

the skills that an individual proves to have and their attitude to acquire more skills that empower them to play different roles, the value that skills training for workers is in terms of opportunities for growth and development, improve their employability. If the principle applies win - win with the support of skills in Human Capital, the company wins and wins the worker. Organizational balance is maintained, it is open to new ideas, innovations that can improve any aspect of the company. A strategy of innovation is a competitiveness strategy. The competitive company does not consider labor as punishment, it is a virtue, an effort that proves the value of who wields it, and that is the willingness to invest in human capital.

The labor market today is increasingly demanding, evaluation of human capital is present in all processes of a company, assessing the performance involves evaluating the personal skills of the worker, together with the professional skills that must have each person being in the position, hence the question arises: what are the skills that enhance employability and competitiveness throughout the professional life of Human Capital? People have an innate potential, and another acquired, which is based on their life plan.

Keywords: Competence, Competitiveness and Human Capital.

INTRODUCCIÓN.

La era del conocimiento en la que está inmersa la sociedad de hoy, ya no es suficiente con que el trabajador o la trabajadora posean grandes conocimientos o grandes habilidades, ahora se requiere de la persona muchas cosas más, que reciben el nombre de competencias profesionales. En México, el tema de las competencias laborales surge alrededor de la década de los ochenta (Ibarra, 1997); posteriormente, se instaura el Consejo de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), encargado de regular la normalización, certificación y educación basada en competencias (Álvarez y de la O, 2005; Ibarra, 1997).

El origen del concepto de las competencias profesionales. Autores como Mariano. et al (2003) y Vargas, Casanova y Montanaro (2001) expresan que no se trata de una moda de reciente aparición, puesto que su origen puede situarse en el año 1973 cuando David McClelland realizó un estudio para mejorar la selección de personal, cuyo objetivo era

detectar las características presentes en las personas a seleccionar, es decir, cuáles eran las características personales que podrían predecir el éxito o fracaso en el desempeño laboral. A partir de este estudio, el autor propone que la evaluación de la inteligencia debería ser sustituida por la evaluación de las competencias, ya que los test de inteligencia mostraban una alta correlación con los resultados académicos, pero no con el éxito profesional o personal.

Dicha información es necesaria para el desarrollo y crecimiento del sector empresarial, el contar con mano de obra calificada que le permita reducir gastos en el proceso de selección, capacitación y desarrollo de personal.

En general, la tesis de McClelland (1973) se puede resumir en cuatro puntos:

a) Las calificaciones obtenidas en la escuela no predicen el éxito en el trabajo.

b) Los test de inteligencia y aptitudes no predicen el éxito laboral u otros importantes logros de la vida.

c) Los test a menudo están sesgados en contra de las minorías, las mujeres y las personas de los niveles socioeconómicos más bajos.

d) "Las competencias" tendrían más éxito en predecir los comportamientos importantes para las organizaciones.

METODOLOGÍA.

La investigación es de tipo mixto: Ya que implica una investigación cualitativa y cuantitativa, se cuentan con datos de mayor objetividad, y sobre todo la ventaja de aplicar y rescatar lo mejor de cada método. Se realiza una investigación documental para el desarrollo del sustento teórico, se efectúa a través de consulta en documentos, libros, periódicos, informes, y artículos. Y en un segundo momento, la investigación es de campo ya que se realiza directamente en la fuente de información.

Por su propósito es una investigación básica ya que es una investigación fundamental, donde a través de conocer, identificar, y evaluar las competencias profesionales, sea motivación para el Capital Humano, conocer sus fortalezas y oportunidades en el ámbito laboral, para la

empresa, generar estrategias de desarrollo y crecimiento para su Personal y con ello, generar una cultura de competitividad organizacional.

Dicha investigación es realizada en dos partes, la primera bajo el enfoque de un estudio exploratorio – descriptivo ya que se realiza una investigación respecto a un contexto particular, obtener información que permita el desarrollar una investigación más amplia; en segundo lugar será un estudio correlacional – explicativo, para determinar la relación que existe entre las competencias profesionales y la competitividad de la empresa.

Esta investigación será aplicada a las PyMES de diversos sectores con el objetivo de recabar información, que permita señalar que el estimular y guiar el aprendizaje del Capital Humano, puede desarrollar y/o fortalecer diferentes competencias y con ello estar en la disponibilidad de generar estrategias competitivas para el trabajador y para la organización.

DESARROLLO DEL TEMA.

El término competencia ha tenido múltiples acepciones. Para Gallart y Jacinto (1995), el concepto se sitúa a mitad de camino entre el saber y las habilidades concretas; la competencia es inseparable de la acción, pero exige a la vez conocimiento. Zarifian (1999) expone que por competencia se entiende el tener iniciativa y responsabilizarse con éxito, tanto individual como grupalmente, ante una situación profesional.

"La competencia es una aptitud que rebasa la simple posesión de conocimiento y destrezas, y abarca:

i) Competencia cognitiva, que implica el uso de teorías y conceptos y de conocimiento tácito informal obtenido por vía experiencial;

ii) Competencia funcional (destrezas o saber hacer), es decir, lo que alguien debe ser capaz de hacer para trabajar en un sector determinado;

iii) Competencia personal, que consiste en ser capaz de reaccionar ante situaciones específicas; y

iv) Competencia ética, que conlleva la posesión de determinados valores personales y profesionales" (Rychen y Salganik, 2003).

El CONOCER (2003), define el concepto de competencia laboral como:

"La capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y refleja los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad"

De ahí la importancia y el impacto que tiene en el proceso de gestión de recursos humanos basada en competencias, ya que identifica a las competencias clave o corporativas que definen en toda una organización cierta identidad corporativa y los valores y habilidades de negocios con los cuales se genera para la empresa una ventaja competitiva. Un mayor acercamiento a una conducta competitiva se está logrando a partir de la definición de un marco de competencias generalizado a la organización. Las organizaciones han empezado a preguntarse por las competencias clave que deben estimular y por la forma en que estas competencias pueden ser compartidas y desarrolladas con todos sus colaboradores, llegando así a un conjunto de competencias corporativas.

Martínez (2013), determina que una competencia integra: el saber, saber hacer, saber ser, querer hacer y poder hacer, cinco elementos fundamentales:

a) *Saber*: conjunto de conocimientos relacionados con los comportamientos implicados en la competencia. Pueden ser de carácter técnico y de carácter social. En ambos casos la experiencia juega un papel esencial.

b) *Saber hacer*: conjunto de habilidades que permiten poner en práctica los conocimientos que se poseen. Puede hablarse de habilidades técnicas, sociales y cognitivas; por regla general deben interactuar entre sí.

c) *Saber ser*: conjunto de actitudes acordes con las principales características del entorno organizacional o social. Es decir, se trata de tener en cuenta los valores, creencias y actitudes como elementos que favorecen o dificultan determinado comportamiento en un contexto dado.

d) *Querer hacer*: conjunto de aspectos motivacionales responsables de que la persona quiera o no realizar los comportamientos propios de la competencia. Se tratan de factores de carácter interno o externo a la persona, que determinan un esfuerzo o no, por mostrar una competencia.

e) *Poder hacer*: conjunto de factores relacionados con dos cuestiones fundamentales: lo individual y lo situacional. El primer punto de vista se refiere a la capacidad personal, es decir, las aptitudes y rasgos personales considerados como potencialidades de la persona. Y desde el punto de vista situacional, comprende el grado de "favorabilidad" del medio, es decir, diferentes situaciones pueden marcar distintos grados de dificultad para mostrar un comportamiento dado. Es válido destacar la disponibilidad o no medios y recursos que faciliten o dificulten el desempeño de la competencia.

Cuando una persona conoce sus propias competencias, conoce y sabe su potencial, lo que conlleva a establecer objetivos que le permitirán desarrollar planes de acción. Hoy en día en la sociedad, hay frenos estructurales, que conllevan al éxito o fracaso de una empresa, por ejemplo la cultura organizacional, tendencia a recompensar el peritaje y la antigüedad, etc. Si esos objetivos y planes de acción se establecen en función de lo que tiene la empresa, se genera una Sinergía de éxito tanto para el Capital Humano como para la propia empresa.

Las Competencias a desarrollar como la "Adaptación al cambio" que es la capacidad para adaptarse a los cambios, modificando si fuera necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí, hace referencia a la versatilidad en el comportamiento, a la emisión de conductas adaptativas y no tanto a los cambios de tipo cognitivos o en los sistemas de valores, expectativas o creencias, sino al desenvolvimiento y resultados que una persona es capaz de brindar.

Las personas que poseen esta habilidad se caracterizan porque:

- Aceptan y se adaptan fácilmente a los cambios.
- Responden al cambio con flexibilidad.
- Son promotores del cambio
- Manejan adecuadamente las múltiples demandas, reorganizan pronto las prioridades.
- Adaptan sus respuestas y tácticas a las circunstancias cambiantes

- Su visión de los acontecimientos es sumamente flexible.

Las personas con esta competencia son capaces de adquirir nuevas pericias o habilidades y de incorporarse fácilmente a un nuevo equipo de trabajo. Permanecen abiertas a los nuevos datos y pueden renunciar a las antiguas creencias y adaptarse a los nuevos tiempos.

Desde la perspectiva de la organización existen competencias que se deben de trabajar y retroalimentarse,

CONCLUSIONES.

El Término de competencias profesionales se viene utilizando en diversos sentidos, las actividades relativas a los Recursos Humanos y la Formación. Clarificando y poniendo orden en esta confusión conceptual, Echeverría (2002) ha realizado una clasificación de los modelos más divulgados en función a los enfoques inherentes en ellos. Así ha distinguido ciertos modelos teóricos cuyo foco de atención se han centrado en el perfil del profesional excelente, es decir en la identificación y medición de los rasgos personales propios del profesional excelente. Otro tipo de modelos se han centrado en el análisis y descripción del puesto de trabajo o la función, con vistas a la clarificación de los requerimientos necesarios para el desempeño del mismo. Un tercer tipo de enfoque ha concebido la competencia como la síntesis de una serie de factores personales, contextuales y operativos que interactúan y generan la necesidad de un conjunto de competencias u otro.

Se puede concluir que la importancia de conocer, identificar y de evaluar, las competencias profesionales en el Capital Humano, no soluciona problemas económicos y sociales, ni va a cambiar a la sociedad; pero si permite tener mejores oportunidades de crecimiento y desarrollo tanto personal como profesional desde la perspectiva del trabajador, para la organización, el conocer qué tipo de personal está contratando, el tener el personal adecuado de acuerdo a las necesidades específicas del puesto y de la organización, le permite optimizar sus recursos de una forma integral. Hoy en día existen profesionistas que no son

contratados de acuerdo a su perfil profesional, o bien que se emplean en empresas donde no se les consideran sus habilidades y conocimientos, esto trae consigo que se tengan objetivos y resultados sin alcanzar, que no se establezcan planes de desarrollo laboral.

Partiendo de conocer las competencias profesionales del trabajador, puede desarrollar la organización, programas de capacitación, así como establecer estrategias que le permitan ser competitiva tanto en su micro y macro entorno; ofrecer un sueldo mayor al candidato están marcadas por la toma de decisiones acertadas, la puntualidad, la detección de oportunidades en mejoras y productos de las empresas, y la generación de ideas.

El dominio de competencia clave, sumado a los conocimientos y experiencias, son elementos importantes para obtener oportunidades. Cada vez son más las empresas que evalúan a los candidatos a partir de las competencias que muestra un perfil de puesto.

La formación profesional debe comprender la adquisición y evaluación de competencias profesionales con valor en el empleo a la vez que debe ser un indicador para medir la calidad de la formación profesional, no sólo el haber alcanzado los objetivos educativos, sino el grado real de inserción laboral. El objetivo de esta investigación es generar estrategias que permitan al Capital Humano, identificar y contar con las herramientas necesarias para un crecimiento y desarrollo seguro, que le permita estabilidad laboral, personal y social en un contexto competitivo y global.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Echeverría, B. (2002). Gestión de la Competencia de Acción Profesional. Barcelona: Universidad de Barcelona
- Galindo, P. (2010). Gestión de recursos humanos por competencias. En Valero, J.A (dir), Casos prácticos de recursos humanos y relaciones laborales (pp. 247-258). Madrid: Pirámide
- García, R. (2006). Las competencias de los alumnos universitarios. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 20 (3), 253-269.

- LEVI-LEBOYER, C. (1997) La gestión de las competencias, Ediciones Gestión 2000, Barcelona.
- Mariano, J. A et al. (2003): Las competencias profesionales: Aspectos teóricos y aplicados, en Mariano, J.A: El nuevo mercado laboral: Estrategias de inserción y desarrollo profesional. Madrid: UNED.
- McClelland, D.C. (1973). Testing for Competencies rather than intelligence, American Psychologist, 28, 1-14.
- Marulanda Valencia, F. Á., Montoya Restrepo, I. A. & Vélez Restrepo, J. M. (2014). Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. Pensamiento & Gestión, (36) 206-238. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64631418008
- Rychen, D. S. & Salganik, L. H. (Eds.) (2003), Key Competencies for a Successful Life and a Well-Functioning Society, Hogrefe & Huber Publishers, Göttingen.
- Tejada Fernández José. (1999). Acerca de las competencias profesionales. Documento publicado en dos artículos de la Revista Herramientas, (I), núm. 56 (pp. 20-30) y (II) 57 (8-14).

ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LAS EMPRESAS. ESTUDIO DE CASO.

Autores:

MsC. Yurisley Toledo Leal. Email: yurisleytoledo@gmail.com. Universidad Técnica de Manabí. Manabí. Ecuador.

Ing. Jorge Miguel Conesa González. Email: jconesaglez@gmail.com. Empresa Consorcio Tecnovía. Quito. Ecuador

Ing. Liadys Torres Calero. Email: liadystorres83@gmail.com. Empresa URBANO EXPRESS. Quito. Ecuador

RESUMEN

Actualmente las empresas y personas viven momentos de constante cambios, lo cual condiciona la constante necesidad de preparación y superación persiguiendo propósitos y nuevos objetivos personales y organizacionales, regidos por los valores y principios de la sociedad. De las necesidades que tienen las empresas se obtiene la importancia que representa contar con un personal motivado y comprometido con los resultados. Por ello, es necesario llevar a cabo estrategias orientadas a elevar las expectativas cada vez más exigentes de sus clientes. Siguiendo este fin, es necesario generar valor agregado donde el recurso humano juega un papel esencial.

Con la realización del presente trabajo se realiza una valoración de los aspectos principales que afectan la cultura y el clima organizacional en las empresas actuales, y se proponen estrategias que contribuyen al incremento de su competitividad. El caso de estudio es la evaluación de la empresa empresa Consorcio Tecnovía, donde se detectan falencias en el sistema de gestión de recursos humanos, dentro de ellos la selección del personal, el proceso de inducción, contratación del personal, la comunicación, evaluación, la cultura y el clima organizacional. Se utilizan técnicas como la observación, el análisis de datos y análisis de comportamiento de las personas. Finalmente se realizó un programa de estrategias que

ayudará a cambiar el entorno organizacional y clima laboral como aspectos fundamentales en el comportamiento de los trabajadores, lo cual contribuirá como modelo para las empresas actuales.

Palabras Claves: Clima organizacional, inducción, comunicación, competitividad.

SUMMARY

Currently the companies and people live moments of constant change, which determines the constant need for preparation and improvement purposes and to pursue new personal and organizational objectives, governed by the values and principles of society. Needs that companies have shown the importance of having a personal motivated and committed to the results obtained. It is therefore necessary to carry out aimed at raising the increasingly demanding customer expectations strategies. Following this purpose, it is necessary to generate added value where the human resource plays an essential role.

With the completion of this work an assessment of the main issues affecting organizational culture and climate in the current business is done, and strategies that contribute to increased competitiveness are proposed. The case study is the evaluation of a company Consorcio Tecnovía, where shortcomings are detected in the system of human resource management, among them the selection of personnel, the induction process, staff recruitment, communication, evaluation, culture and climate organizational. techniques are used as observation, data analysis and analysis of behavior of people. Finally, a program strategies that help change the organizational environment and working environment as fundamental aspects in the behavior of workers, which will contribute as a model for today's businesses performed.

Keywords: Organizational climate, induction, communication, competitiveness.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el mundo se encuentra en constantes cambios lo cual demanda mayor preparación para poder asumir nuevos retos y desafíos, tanto personales como organizacionales, donde juegan un papel importante la cultura, los valores y principios éticos.

Todas las empresas orientadas a ser competitivas deben trazarse estrategias para una mejor satisfacción de sus clientes y brindarles un producto diferente y que supere sus expectativas. Para lograr este principio de valor agregado juega un papel imprescindible el personal, por lo que, si se cuenta con un recurso humano motivado este otorgará su mejor esfuerzo y conocimiento a la empresa transformándose en mejores resultados productivos. Una empresa que brinde a sus trabajadores un ambiente agradable que estimule los deseos de trabajar y que los trabajadores se sientan comprometidos con los objetivos y tareas a cumplir garantiza los buenos resultados laborales y los deseos de permanencia en la organización.

La presente investigación se desarrolla en la empresa Consorcio Tecnovía y tiene como objetivo la propuesta de estrategias para el desarrollo de la gestión de los recursos humanos, lo cual contribuirá al incremento de la competitividad de la empresa. Se realiza un diagnóstico para evaluar los principales procesos que conforman la gestión de recursos humanos y se proponen estrategias de acción que contribuyan a la solución de los problemas detectados.

METODOLOGÍA

Para la realización del diagnóstico del objeto de estudio se realiza un análisis de las metodologías y técnicas investigativas que se puedan utilizar de modo que se pueda reconocer el verdadero problema presentado en el caso de estudio.

De acuerdo a lo planteado por (Hernández Sampieri, 2010) dentro de los tipos o métodos de investigación se encuentran:

La exploratoria: este es un método de investigación utilizado cuando no se conoce acerca del caso y se debe explorar y buscar información que permita el conocimiento de la situación real.

La descriptiva: este método se centra en describir situaciones en relación a determinados fenómenos para mostrar la realidad del comportamiento y obtener información clara del objeto que se estudia.

La explicativa: este método se centra en conocer o determinar el verdadero origen o causas de un fenómeno determinado. Persigue como objetivo conocer el porqué de la sucesión de los hechos y sus causas. (págs. 50-51)

Según (Hernández Sampieri, 2010) existen diferentes técnicas para la recolección de la información dentro de las que se encuentran:

Observación directa: la observación directa te permite analizar comportamientos, estructura espacial de los puestos de trabajo y las relaciones interpersonales.

Análisis de datos: es una técnica que ayuda a análisis en el tiempo y conocer evidencia de resultados. (pág. 626)

De acuerdo al tipo de investigación que se realiza se determina que la metodología a utilizar es de tipo descriptiva y explicativa. El uso de las metodologías ayudará a conocer detalladamente el objeto de estudio y a determinar las posibles soluciones al problema, centrando el análisis y la posterior propuesta en las estrategias que fomenten en el mejoramiento del desempeño laboral, y con ello, la competitividad de la empresa.

DESARROLLO DEL TEMA

La empresa Consorcio Tecnovía tiene como objeto social la construcción de obras ingenieriles, cuenta con un total de 526 trabajadores y actualmente desarrolla obras en varias provincias del Ecuador, todos dirigidos desde la matriz que se encuentra en Quito y donde radica también el departamento encargado de la gestión de los recursos humanos.

Actualmente presenta problemas de cultura y clima organizacional, también se muestran deficiencias entorno a sus procesos de gestión de recursos humanos por lo que si se plantea una estrategia de mejoramiento se puede obtener un mejor desempeño de la empresa.

Proceso de selección y contratación del personal

Mucho se ha escrito acerca de cómo adiestrar y desarrollar empleados eficazmente, así como de las diversas formas de estimularlos de manera que puedan hacer una contribución verdaderamente meritoria a la empresa. Sin embargo, si no se ha seleccionado inicialmente al mejor empleado, ningún programa de adiestramiento ni sistema de incentivos podrá compensar adecuadamente o equilibrar el error cometido al contratar a tal persona, no importa cuan bien concebido y diseñado esté. El elevado costo de una inadecuada selección del personal hace imperativo que se le conceda mayor importancia a este proceso en una empresa.

Con relación al tema Chiavenato (2011) señala que “la selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o

aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización" (p. 144).

El autor de la investigación considera la importancia del proceso basado en la selección de la persona más idónea para satisfacer las necesidades de una empresa en relación a un puesto de trabajo determinado, y considera además, que deben ser tenidos en cuenta elementos y herramientas que posibiliten el buen desempeño de este proceso, así como tomar en consideración un paso anterior a la selección del personal el cual se denomina reclutamiento.

En relación al caso objeto de estudio se pudo apreciar que la empresa posee procedimientos organizacionales y sistemas estandarizados para un adecuado manejo de la organización, sin embargo, en el caso de los procesos que comprenden la gestión de los recursos humanos al evaluar el proceso de selección de personal con que cuenta la empresa, se considera que no está elaborado de manera eficaz, lo cual impide una selección respaldada por criterios sólidos de evaluación del personal, pues no utilizan técnicas o instrumentos para llevar a cabo este proceso.

La empresa realiza el proceso de selección del personal en varias etapas, dentro de las cuales se realiza una entrevista por parte del Jefe de Recursos Humanos donde evalúa la capacidad de trabajo en equipo, identificación con la empresa, orientación hacia los resultados y flexibilidad en horarios y tareas. Con relación a esta etapa solo son considerados elementos relacionados con las condiciones generales del puesto lo cual evidencia que no se utiliza la selección del personal basada en la gestión por competencias.

Con relación a la contratación del personal se debe partir de conocer que este proceso implica la formalidad de una relación laboral entre el jefe o dueño de la empresa y el trabajador. En relación al caso objeto de estudio la contratación del personal es otro de los elementos analizados y a partir del cual se considera que existen problemas en la empresa, pues en opinión del autor no se le da un adecuado tratamiento a este proceso, donde se considera que al contratar de manera inmediata a los trabajadores a través de un contrato indefinido se obtiene fidelidad y permanencia de los mismos, pero al mismo tiempo provoca un clima organizacional desfavorable en caso de tomarse drásticas decisiones con relación a trabajadores que no se desempeñen de manera satisfactoria y también desventajas para la empresa partiendo de una contratación basada en el riesgo y la incertidumbre.

Partiendo de los análisis realizados se evidencia una situación que provoca conflictos organizacionales, donde la contratación se considera desfavorable, realizándose contratos de trabajos indefinidos donde unido a las falencias del proceso de selección esto ocasiona un clima organizacional en detrimento.

Cultura y clima organizacional

El clima organizacional influye decisivamente en los resultados de las organizaciones condicionado por el comportamiento adecuado de sus recursos humanos. Un clima de trabajo favorable cohesiona los grupos de trabajo y proporciona unidad de propósito, lo cual garantiza estabilidad emocional y mejores rendimientos.

Con relación al clima desfavorable en la empresa estudiada se destaca la insatisfacción que expresan varios de sus miembros con relación a los cambios que han existido en la organización, así mismo exponen la existencia de desorden y descontrol, lo cual evidencia insuficiencia en los trabajadores y falta de compromiso.

Se pudo conocer que en los inicios, la empresa fue creada potenciando el capital humano de sus procesos claves solamente. Esta condición descuidó otros elementos que deben ser tomados en cuenta para el buen desarrollo de una empresa lo cual inicialmente no trascendió como una problemática significativa, pero sin embargo, al cursar el tiempo y crecer la empresa se revierte la falta de procedimientos y organización empresarial en falencias que provocan desequilibrio organizativo lo cual incide de manera directa en el clima organizacional y la motivación de los trabajadores.

La comunicación es otro de los factores de gran importancia en las relaciones laborales y en la creación de la cultura organizacional. De una adecuada comunicación se logra crear un ambiente favorable, mejor entendimiento y más agilidad y rapidez en la obtención de resultados.

El autor considera que cuando se habla de comunicación organizacional hay que referirse a las respuestas que da la empresa a sus clientes, a la fluidez de las operaciones y a los resultados desde el punto de vista laboral.

Con relación al tema, el autor Marín (2007) plantea que “la comunicación dentro de una empresa es un grupo organizado, de duración más o menos larga, que ganarán un conjunto

de bienes y servicios con la finalidad de satisfacer el mercado o mediante la contraprestación del precio" (p. 156).

En la empresa que se estudia se muestran deficiencias desde el punto de vista de la comunicación pues a pesar de haber organizado un proceso comunicacional donde se aplican el intercambio informativo de modo ascendente y descendente se puede apreciar que no se maneja de manera efectiva.

Proceso de Inducción de personal

Con relación al proceso de inducción o socialización del personal (Chiavenato, 2010) plantea: Una vez reclutadas y seleccionadas, las personas ingresan a las organizaciones. Sólo algunas personas reúnen las características para ingresar a las organizaciones. Una vez aceptadas, y antes de emplearlas en sus puestos, las organizaciones tratan de inducir a las personas al contexto organizacional, sociabilizándolas y adaptándolas mediante actividades de iniciación y difusión de la cultura organizacional, a las prácticas y filosofías predominantes; además, simultáneamente, apoyándolas a desprenderse de viejos hábitos y prejuicios indeseables que la organización trata de eliminar del comportamiento del recién llegado. Así es como la organización recibe a sus nuevos empleados y los integra a su cultura, su contexto y su sistema, para que puedan comportarse de manera adecuada a las expectativas de la organización (p. 194).

Este proceso es de vital importancia para la empresa y para el trabajador pues expone al integrante las premisas y particularidades de la organización, su funcionamiento y cultura general. Durante este proceso se realiza un recorrido por toda la empresa, se presenta a sus compañeros de trabajo. De este modo la organización también influye en el nuevo integrante mostrando sus características y lineamientos a seguir durante el desempeño de su trabajo.

Esta problemática también se manifiesta en el caso de estudio analizado, donde se observa un divorcio de los trabajadores, así como, un desconocimiento de las políticas, normas y trayectoria empresarial, producto a un deficiente proceso de inducción de los nuevos integrantes.

Asesoramiento y Capacitación

En relación a los problemas descritos anteriormente, se puede señalar que un adecuado asesoramiento o capacitación impartida a todos los miembros podría ayudar en su desempeño y en relación a los procesos de los cuales son protagonistas.

En apoyo a este planteamiento y relacionado con la capacitación y el desarrollo de las personas Chiavenato (2010) escribe:

Desarrollar a las personas no significa únicamente proporcionarles información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas y, así, sean más eficientes en lo que hacen. Significa, sobre todo, brindarles la información básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos y para que modifiquen sus hábitos y comportamientos y sean más eficaces en lo que hacen. Formar es mucho más que sólo informar, toda vez que representa un enriquecimiento de la personalidad humana, y las organizaciones empiezan a darse cuenta de ello. (p. 366)

La preparación y desarrollo el personal está estrechamente ligada al funcionamiento empresarial de cualquier organización, ya que mientras mejor sea el desarrollo de sus habilidades y potencialidades cognitivas mejor podrá ser su aplicación y puesta en marcha de estos elementos en el escenario donde trabajen.

A pesar de que en la empresa existe un programa de capacitación establecido no resulta eficaz. No se detectan las necesidades o brechas en la capacitación, no se definen indicadores que permitan una evaluación cuantitativa y compare los períodos de evaluación señalando el desempeño del trabajador.

Evaluación

La evaluación es un aspecto importante dentro del sistema de gestión de recursos humanos y representa un instrumento que le brinda herramientas a la empresa para conocer el desempeño de sus trabajadores.

En cuanto a este tema Alles (2005) plantea que la evaluación del desempeño "es una herramienta para dirigir y supervisar personal. Entre sus principales objetivos, podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos". (p. 60)

La evaluación del desempeño brinda a cada jefe la posibilidad de conocer el comportamiento laboral de sus subordinados y como ha sido su comportamiento en cuanto a las tareas de la empresa y la productividad en general.

La empresa dentro de los procesos que tienen definidos en recursos humanos se encuentra la evaluación del desempeño, donde realizan evaluaciones por objetivos, esta evaluación la

realizan a través de un mecanismo de retroalimentación entre jefes y subordinados y solo se tiene en cuenta los objetivos trazados y el cumplimiento de estos sin prestarle importancia a la gestión por competencia y la evaluación a los trabajadores según sus competencias profesionales.

ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LAS EMPRESAS.

Objetivo:

Desarrollar estrategias organizacionales para mejorar la gestión de recursos humanos en las empresas.

Actividades:

1. Mejora del proceso de selección del personal

Se propone el perfeccionamiento del proceso de selección del personal con la incorporación de elementos basado en las competencias necesarias para el desempeño de un puesto de trabajo.

Llevar a cabo una entrevista de selección del personal basada en la Gestión por Competencias implica realizar la evaluación al trabajador partiendo de sus competencias para el desempeño de un puesto de trabajo, su conocimiento sobre el contenido del mismo, los requisitos y las responsabilidades que debe asumir al desempeñarlo.

Para el desarrollo de esta evaluación por competencias se partirá de identificar las competencias estratégicas de la organización las cuales son aquellas que toman en cuenta toda la organización, las competencias claves que no son más que aquellas competencias que se refieren a áreas de la empresa y las competencias por cargos de trabajo que son aquella que se definen para cada puesto de trabajo, definiendo para ello el perfil del cargo por competencias como paso importante y primordial.

Desarrollar en el proceso de selección el uso de pruebas de idoneidad. Se propone el empleo de las siguientes:

1. Pruebas de conocimiento y capacidad: Para medir elementos técnicos y profesionales relacionados con informática, finanzas, inglés, funcionamiento de las empresa, entre otros.
2. Pruebas de desempeño en el puesto de trabajo: Demostración de sus competencias.

3. Test psicométricos: Para medir aptitudes de la persona.
4. Test de personalidad: Para conocer aspectos importantes de la personalidad del candidato
5. Técnicas de juego de roles: Para conocer el desempeño del trabajador en función de una tarea y del grupo.

2. Definición de la filosofía de la empresa y sistema de valores que caracterizan la cultura empresarial alineada con la misión y visión de la empresa.

El análisis realizado en torno a la cultura organizacional destaca como definición que la cultura organizacional puede definirse como los valores, hábitos y costumbres, manera de actuar de las personas, líneas y conductas por las cuales se rige una empresa y a partir de lo cual crea sus esquemas de actuación.

Para la realización de esta acción se definen las normas de actuación en la empresa en relación con los valores compartidos que guíen la conducta de los empleados, lo cual se llevará a cabo a través de un consultor externo. Además, se monitoreará sistemáticamente el clima organizacional el cual se medirá con el instrumento de clima organizacional creado por Bravo (2004) el cual profundiza en el clima organizacional. Este instrumento basa su evaluación en aspectos como innovación y asunción de riesgos, atención al detalle, orientación a resultados, orientación hacia las personas, orientación al equipo, energía y estabilidad.

3. Perfeccionamiento de la comunicación organizacional existente en la empresa

Los cambios que se realizan en las empresas en relación a sus objetivos, estrategias y de cualquier otra índole requiere de una comunicación intensa, de modo que cualquier información llegue al trabajador de escalón más bajo dentro de la estructura organizativa. Para ello se entrenará a los directivos en técnicas de comunicación y escucha activa. Se establecerán políticas en torno al acceso de la información de la empresa facilitando el mejor acceso a todos los archivos que necesitan los trabajadores. Además, se perfeccionarán mecanismos de retroalimentación como el uso de volantes, correo electrónico, comunicación telefónica, charlas y reuniones.

Finalmente se propone el desarrollo de un proceso de coaching a partir del cual se lograrán mejoras en las habilidades y capacidades de los trabajadores con la ayuda y orientación que le brinda otra persona, sustentado por lo planteado por Payeras (2004) el cual define el

coaching como “la forma en que alguien ayuda a otra persona a que sea capaz de conseguir sus resultados en conexión con el equipo al que pertenece” (pág. 1).

4. Elaboración de un procedimiento de inducción para el personal de nuevo ingreso

La inducción o socialización se considera un paso imprescindible para lograr una inserción adecuada de un nuevo trabajador a la empresa. Su desarrollo permite al empleado socializarse con las características de la empresa, la cultura y políticas, los trabajadores a diferentes niveles, entre otros.

La elaboración del procedimiento tendrá como políticas las siguientes:

1. Se presentará a todos los trabajadores de la empresa el trabajador de nuevo ingreso informando a todos cuál es el cargo que ocupará y sus principales funciones.
2. La presentación formal del trabajador se realizará por parte de su jefe inmediato unido a un miembro del departamento de recursos humanos y se realizará el primer día de trabajo.
3. Se realizarán recorridos por la organización
4. Se le informará sobre las principales normas y reglamentos de la empresa.
5. Será responsabilidad del departamento de recursos presentar a los nuevos trabajadores la estructura de la empresa, las atribuciones, políticas y objetivos de la empresa y también de manera detallada sus funciones y responsabilidades dentro de su puesto de trabajo.
5. Desarrollo de estrategia de capacitación en función de determinación de necesidad de aprendizaje. Capacitar a los trabajadores de la empresa en función de sus necesidades.

Para llevar a cabo este proceso es necesario partir de una correcta identificación de las necesidades laborales, en función de las competencias laborales.

Con el fin de mejorar la estrategia actual de formación se elaborará un sistema de capacitación en función del DNA (Diagnóstico de Necesidad de Aprendizaje) donde se podrá determinar de manera objetiva cuáles son las necesidades de capacitación de cada trabajador, gestionar la capacitación para satisfacer esas necesidades y medir su desempeño a través de indicadores, todo desarrollado en función de las competencias.

Teniendo en cuenta lo anteriormente planteado se propone el desarrollo de la asesoría a través de cursos para lo cual se incluyen los temas siguientes:

Para el desarrollo se incluirán los siguientes temas:

1. Cultura organizacional y Clima laboral.
2. Selección del personal y competencias laborales.
3. Sistema de Compensación de la empresa.
4. Evaluación 360°.

A continuación se muestra la planificación de los cursos.

Tabla1. Planificación de la capacitación

Tema	Objetivo	Dirigido a	Modalidad	Duración
Cultura organizacional	Promover principios de actuación de acuerdo a los valores institucionales Desarrollar el sentido de pertenecía e identificación con la organización	Directivos y trabajadores de la empresa	Seminario Influencia de la cultura organizacional en el resultado de la empresa influencia".	40 horas
Clima laboral	Comprender el concepto de clima laboral Cómo afecta el clima laboral en la empresa	Directivos y trabajadores de la empresa	Curso "Diagnóstico de clima laboral".	20 horas
Selección del personal	Conocer las etapas de la selección del personal Aprender a utilizar las técnicas de	Miembros del Dpto de Recursos Humanos	Seminario "Herramientas para la selección del personal"	25 horas

	selección del personal Realizar la selección por competencias			
Competencias laborales	Definir competencias Gestión por competencias	Dir de Recursos Humanos y Jefes de áreas	Seminario "La gestión por competencias"	40 horas
Sistema de compensación	Comprender el sistema de compensación de la empresa	Todos los trabajadores	Taller	4 horas
Evaluación 360°	Desarrollar las habilidades para la ejecución de la evaluación 360°	Todos los trabajadores	Taller	10 horas

6. Implementación del método de Evaluación del desempeño 360 grados como método de evaluación de la empresa

La Evaluación 360 grados es un método de evaluación que brinda la posibilidad de evaluar a la persona teniendo en cuenta todo su entorno, ya sea por miembros, internos o miembros externos e incluso su propia autoevalaución. Esta posibilidad ofrece alternativas de evaluación en diferentes puntos de vista lo cual permite una evaluación donde se recogen mayor cantidad de elementos por lo cual es más eficaz.

Con este nuevo método de evaluación se incluirá como aspectos a evaluarse las competencias de los trabajadores y con ello realizarán un análisis basado en las competencias de las personas, profundizando en sus habilidades y destrezas para potenciarlas en beneficio de la organización.

CONCLUSIONES

1- A partir del diagnóstico realizado se determinaron los principales factores que influyen en la cultura organizacional de la empresa estudiada e inciden en el comportamiento de los trabajadores.
2- Se observó la existencia de problemas de funcionamiento de la empresa condicionado por la aplicación deficiente de los métodos de trabajo.
3- El programa de estrategias desarrollado contribuirá de manera eficaz a mejorar la gestión de recursos humanos en las empresas.
4- Se proponen actividades que mejoran cada proceso de la gestión de recursos humanos con acciones claras de implementación.

BIBLIOGRAFÍA

Alles, M. (2008). Gestión por competencias Tercera edición. Buenos Aires: Granica S.A.

Alles, M. A. (2005). 5 pasos para transformar una oficina de personal en un área de Recursos Humanos. Buenos Aires: Granica S.A.

Campos León, I., & Farfán Alvarez, E. B. (2013). Diseño de un sistema basado en competencias para el reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal para la empresa Crime Stop Cia. Tesis de grado, Univesidad de Cuenca, Administración de Empresas, Cuenca.

Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, R., & Núñez Partido, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Comillas.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México D.F: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2010). Administración de recursos 8va Edición. México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de la Organizaciones Novena Edición. México D.F: McGrall Hill.

Cuesta Santos, A. (2011). Gestión por Competencias. La Habana: Academia.

Gutiérrez Tobar, E. (2010). Competencias gerenciales. Bogotá: ECOE EDICIONES.

Hernández Sampieri, R. (2010). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw-Hill.

Marín, R. (2007). La empresa como realidad. España: Grupo Editorial Océano.

Martínez, A., & Nosnik, A. (2006). Comunicación Organizacional Práctica: manual gerencial. México: Trillas.

Mata, M. (2015). Saca el coach que llevas dentro: Manual para aprender Coaching y sacar tu Talento. Barcelona: Createspace Publishing.

Méndez Álvarez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario.

Mondy, R. (2010). Administrción de Recursos Humanos. México D.F: Pearson.

Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). Administración de los recursos humanos. México D.F.: Pearson Educación.

Payeras Serra, J. (2004). Coaching y liderazgo: Para directivos interesados en incrementar sus resultados. Madrid: Diaz de Santos.

Puchol, L. (2007). Dirección y gestión de recursos humanos. Madrid: Diaz de Santos.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). Comportamiento organizacional (Décimotercera ed.). México D.F.: Pearson Educación.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). Comportamiento Organizacional Decimotercera edición. México: Pearson Educación.

EL FACTOR HUMANO Y SU CALIDAD DE VIDA LABORAL EN ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

Trabajo de investigación: en proceso

Autores:
Dra. María Concepción Ramírez Barón
cony@uabc.edu.mx
Universidad Autónoma de Baja California

Dra. Blanca Rosa García Rivera
blanca_garcia@uabc.edu.mx
Universidad Autónoma de Baja California

Sonia Elizabeth Maldonado Radillo
sonia.maldonado@uabc.edu.mx
Universidad Autónoma de Baja California

RESUMEN

En la complejidad del recurso humano, la calidad de vida laboral abarca aspectos relacionados con el trabajador y la organización a la que pertenece. En el presente trabajo de investigación se abordan los temas que permiten identificar condiciones de trabajo en Organizaciones del sector educativo de nivel medio superior, en Ensenada, Baja California. El objetivo de este trabajo es identificar los siguientes aspectos que confirman la calidad de vida laboral : condiciones de trabajo, demandas del trabajo, tendencias del trabajo, estrés, motivación, síndrome burnout, engagement, valores, para poder entender el ambiente, la percepción y el concepto que los docentes de nivel secundaria. Se realizó una investigación cuantitativa aplicando un instrumento en escala de Likert para la prueba de validez del instrumento a docentes encontrando que si es válido el instrumento y concluyendo inicialmente que entre otros aspectos que es necesario que las organizaciones se preocupen por crear las condiciones óptimas de trabajo que permita generar el bienestar laboral de las personas que laboran en las mismas.

PALABRAS CLAVE: calidad de vida laboral, organizaciones, sector educativo secundaria.

ABSTRACT

In the complexity of human resources, quality of working life includes aspects related to the employee and the organization to which it belongs. In the present research topics that identify working conditions in the education sector organizations senior high, in Ensenada, Baja California addresses. The aim of this work is to identify the following aspects that confirm the quality of working life: working conditions, job demands, trends work, stress, motivation, burnout syndrome, engagement, values, to understand the environment, perception and the concept that teachers in secondary level. Quantitative research was conducted using an instrument Likert scale to test validity of the instrument to teachers finding that if valid instrument and initially concluding that among other aspects that organizations need to worry about creating optimum working conditions that will generate labor welfare of the people working in them.

KEY WORDS: quality of working life, organizations, secondary education sector

Introducción

El modelo de mejoramiento de la competitividad basado en la calidad de vida laboral, es un modelo que ha utilizado Chile, como parte de la responsabilidad social de las organizaciones CONQUITO (2010). Cuando se hace referencia a la calidad de vida laboral hablamos de un tema de actualidad en la administración del factor humano de las organizaciones modernas. El docente al igual que un individuo es un ser social por su propia naturaleza con necesidades físicas, intelectuales, espirituales, económicas y emocionales; la mayoría de las personas entiende de manera distinta las necesidades que tiene y la prioridad en cada caso (Guzmán, 1987), el docente es la piedra angular del modelo educativo de México, ya que ellos son los que sostienen la razón de existir de nuestras universidades y escuelas, que es potenciar el desarrollo académico e integral de los jóvenes de hoy en día, para convertirlos en ciudadanos que sean el motor del desarrollo económico y social del país (Mata, 2013).

Es importante realizar el estudio para mostrar la situación laboral en la que los docentes se desarrollan actualmente, conocer sus necesidades en forma completa, es decir, no solo importa el ambiente laboral donde realice su trabajo, o la carga de actividades que tenga, también es importante considerar sus necesidades personales y tratar de mejorar su ambiente de trabajo.

La calidad de vida laboral en el área educativa en nivel secundaria es un tema poco estudiado, se han encontrado investigaciones sobre CVL en médicos, enfermeras y docentes de nivel medio superior y superior.

En las escuelas secundarias, los estudiantes, adolescentes todos, requieren más apoyo, comprensión y asesoría de padres y maestros porque enfrentan diversas situaciones a su paso por este nivel, hay cambios físicos, psicológicos, de organización familiar y escolar, así como diversos aspectos de presión social en el paso del niño a adulto. SEB (2013).

El problema de estudio de esta investigación se enfoca en la CVL del trabajador docente y las implicaciones que sus condiciones de trabajo tienen en diversos aspectos de su vida. El hecho de que estos trabajadores convivan con grupos regularmente grandes de adolescentes puede provocar ciertos niveles de estrés e insatisfacción laboral, desmotivación o presentar alguna disminución en el compromiso que tienen hacia su profesión.

Sumado a esto, México ha hecho diversas reformas a las leyes educativas y laborales que permiten la modificación y mejora de los sistemas de evaluación docente y en los programas de trabajo, jornadas laborales, sueldos y condiciones de trabajo que deben enfrentar los docentes.

Es por ello, que surgen las preguntas de la investigación son: ¿Cómo influyen las condiciones, organización, las demandas y las tendencias del trabajo en la vida laboral de los docentes de las escuelas secundarias?

¿Qué impacto tienen los valores, la motivación, el estrés, el síndrome burnout y el engagement en la calidad de vida laboral de los docentes de las escuelas secundaria

Hace unos años un buen empleo era definido en términos de ocupación estable, salario adecuado y algunos beneficios adicionales, como vacaciones, planes de retiro y otros.

Después al pasar el tiempo con el desarrollo de un interés creciente por parte del público, regularizaciones se establecieron en el campo de la seguridad, aspectos sanitarios, salarios mínimos, bienestar laboral, nuevas tecnologías, diseños ergonómicos, reducción de las horas laborales entre otros aspectos que ayuda al empleado sentirse parte de la organización y tener una buena calidad de vida laboral (Segurado & Agulló, 2002).

Puede realizarse un esfuerzo tendiente a formular una concepción integral sobre la calidad de vida laboral, la cual incluya dimensiones psicológicas, ambientales, sociológicas y económicas que se puedan jerarquizar el análisis de diversas perspectivas. De esta manera, se puede identificar los componentes más significativos para llegar a un buen análisis dentro de la institución educativa.

El objetivo final de este trabajo es identificar los siguientes aspectos que confirman la calidad de vida laboral : condiciones de trabajo, demandas del trabajo, tendencias del trabajo, estrés, motivación, síndrome burnout, engagement, valores, para poder entender el ambiente, la percepción y el concepto que los docentes de nivel secundaria. Por lo que en estos momentos solo se pretende validar el instrumento por expertos.

Metodología

Para el desarrollo de la investigación se realiza una investigación de enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo exploratorio, que tiene por objeto el estudio de los componentes de la calidad de vida laboral de los docentes de instituciones educativas de nivel secundaria de la ciudad de Ensenada, Baja California.

La recopilación de la información se realiza con el Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG), desarrollado en 2010 por Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes y que está basado en el Modelo Teórico de Bienestar Laboral. Se realizó una prueba de validez para determinar, si este cuestionario mide realmente la variable de estudio y esta validez puede determinarse a través del contenido, el criterio o el constructo de un cuestionario Hernandez, et al, (2013).

La validez de contenido del instrumento Cuestionario de Bienestar Laboral General, se llevó a cabo a través del modelo de Lawshe, que consiste en obtener el acuerdo de un grupo de expertos en el tema que emiten su opinión sobre cada ítem Lawshe (1975). En este caso se recurrió a cinco expertos a quienes se les pidió evaluaran los ítems por separado de acuerdo al criterio: a) fundamental, b) útil pero no fundamental y, c) irrelevante.

Además de iniciar la aplicación del cuestionario a la muestra establecida, se aplicó un pilotaje del mismo. Esta aplicación inicial fue hecha a 65 docentes de cinco escuelas secundarias de la ciudad de Ensenada seleccionadas al azar

Desarrollo del tema

Las Variables de calidad de vida laboral estudiadas son:

a) Condiciones de trabajo pueden estar definidas por diversos factores y dependerá de la organización el nivel positivo o negativo que este tema tenga en ellas. Las condiciones de trabajo según la Organización Internacional del Trabajo, OIT, son identificadas como el conjunto de factores que influyen tanto positiva o negativamente sobre el bienestar de los trabajadores, tanto físico como mental (OIT, 2015).

b) Valores, para Jiménez (2008), los valores orientan nuestro comportamiento, nos ayudan a preferir, apreciar o elegir unas cosas en lugar de otras. El tema de los valores es tratado en diversas disciplinas como: educación, política, la sociología, medios de comunicación y en las organizaciones

c) Tendencias en el mundo del trabajo se refiere a la ética profesional del trabajador.

d) Motivación: significa dar a las personas las herramientas necesarias para satisfacer sus necesidades, necesidades que pueden ser solamente de la persona, de un grupo de personas o necesidades que tenga una organización en particular y que necesita satisfacer mediante el trabajo de los demás.

e)Estrés en el trabajo es "una respuesta de adaptación, modificada o matizada por las diferencias individuales, que es consecuencia de cualquier acción, situación o hecho que impone demandas especiales sobre una persona" (Gibson, et al, 2011, p. 193); la Work Health Organization, WHO, (2009), señala que el estrés es causado por la pobre organización que hay del trabajo, el diseño del mismo y la forma de administrarlo y de la misma manera las

demandas del trabajo y las condiciones del trabajo influyen para que el estrés esté presente en la vida de un trabajador.

Otros de los factores son: la monotonía de las tareas, el trabajo bajo presión, los horarios inflexibles, las largas jornadas de trabajo, inseguridad en el trabajo, bajos sueldos, las evaluaciones, estar sobrecalificado o poco calificado para desarrollar una tarea, la cultura organizacional y los conflictos en el hogar y la familia, por mencionar algunos.

f) Síndrome Burnout; uno de los riesgos o problemáticas que afecta la calidad de vida laboral de las personas es el síndrome de burnout, también es conocido como el síndrome de quemarse en el trabajo, éste síndrome es la respuesta al estrés crónico que es originado por el trabajo y que tiene repercusiones individuales y también profesionales.

g) El engagement es un indicador del bienestar psicológico de las personas Suarez y Mendoza (2014), y propicia la motivación, activación y dedicación de las personas en su trabajo.

García (2013) se refiere al engagement como "estado mental positivo del empleado relacionado con el trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción".

Resultados

Como resultado de esta evaluación que realizaron los expertos se obtuvo un 0.909 o 90% dentro de la validez de contenido del cuestionario en general, siendo un porcentaje muy satisfactorio dentro de los márgenes establecidos dentro del modelo. Lawshe, (1975). Vease la Tabla 1.

Tabla 1. Validez de contenido del instrumento basado en el modelo de Lawshe (1975)

VARIABLE	**DIMENSIONES**	**# DE ITEMS**	**ESENCIAL**	**UTIL PERO NO ESENCIAL**	**IRRELEVANTE**	**VCI***	**IVC***
Calidad de Vida Laboral	**Condiciones de trabajo**	22	102	6	2	20.4	.123

	Organización del trabajo	20	97	3	0	19.4	.117
	Demandas del trabajo	7	32	3	0	6.4	0.038
	Valores	35	159	16	0	31.8	0.197
	Tendencias en el mundo del trabajo	20	60	30	10	12	0.072
	Motivación	22	108	2	0	21.6	.130
	Estrés	13	64	1	0	12.8	0.077
	Síndrome burnout	15	75	0	0	15	0.090
	Engagement	11	54	1	0	10.5	0.065
	TOTALES	165					**0.909**

Fuente: Elaboración propia

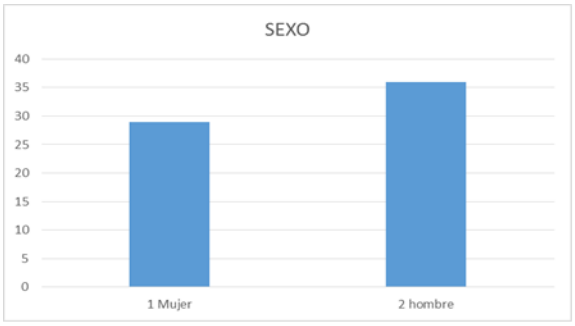
Nota:* VCI Valor de contenido por ítem en promedio

*ICV Indice de Validez de Contenido

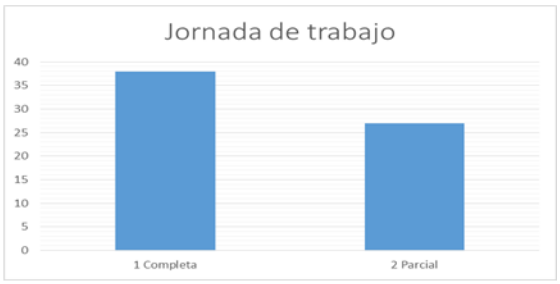
Dentro de los resultados se obtuvieron que de los 65 encuestados 29 fueron mujeres y 36 hombres (Gráfica 1).

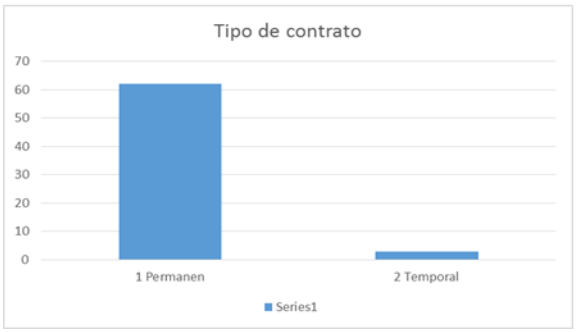
De tiempo parcial fueron 38 docentes y 27 de tiempo completo, la mayoría de ellos con un contrato permanente dentro del sistema. (Gráfica 2 y 3). De acuerdo a la gráfica 4 la mayoría de los docentes tiene una antigüedad de entre ocho y diez años trabajando en el sistema educativo. Por lo que sus opiniones son representativas

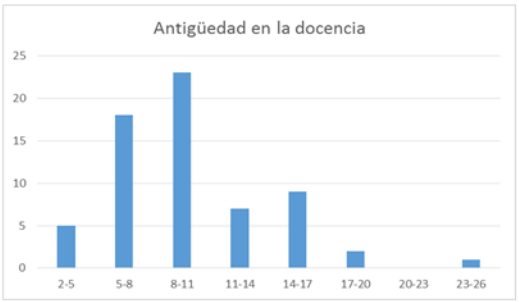
Gráfica 1. Género de los docentes



Gráfica 2. Jornada de trabajo de docentes







Conclusiones

Se logró el objetivo de validar el instrumento ya que cuenta con un porcentaje muy satisfactorio dentro de los márgenes establecidos dentro del modelo. Lawshe, (1975) para posteriormente identificar los componentes de la calidad de vida laboral en lo referente a las condiciones de trabajo, demandas del trabajo, valores, tendencias en el mundo del trabajo, motivación, estrés, síndrome burnout y engagement.

Identificando en esta aplicación piloto de 65 docentes que es necesario que las organizaciones se preocupen por crear las condiciones óptimas de trabajo que permita generar el bienestar laboral de las personas que laboran en las mismas.

Referencias

Blanch, J.M. (2014) *Calidad de vida laboral en hospitales y universidades mercantilizadas*. Papeles del Psicólogo. Vol. 35 No. 1 pp. 40-47

CONQUITO (2010) Calidad de Vida Laboral permite mejorar la competitividad empresarial. http://prensa.quito.gob.ec/Noticias/news_user_view/calidad_de_vida_laboral_permite_mejorar_la_competitividad_empresarial--1450

García, Escalante, y Quiroga (2012) *"Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad"*, en Contribuciones a la Economía, noviembre 2012, en www.eumed.net/ce/2012

García, C., (2013) *Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa-Enríquez, Veracruz, México, en el periodo Octubre 2012-Marzo 2013.* Instituto de Investigación y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas. Universidad Veracruzana. Recuperado el 4 de junio de 2015 de cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/34792/1/garciagonzalez.pdf

García, R., (2006) *El profesorado universitario ante la ética profesional docente*. Revista Española de Pedagogía. Año LXIV No. 235 pp. 545-566

García, R. B. R., Maldonado, R. S. E., Ramírez, B. M. C. (2014) *Agotamiento profesional en el sector salud de Baja California. Investigación Administrativa*. Año 43, No. 113. ISSN 1870-6614

Gibson, J., Ivancevich, J., Donelly, J. (2011) *Organizaciones: comportamiento, estructura y procesos*. 13ª Ed. México D.F. Editorial McGrawHill Interamericana.

Guízar, R., (2013). *Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones*. 4ª Ed. México, D.F. Editorial McGrawHill Interamericana.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M., (2014) Metodología de la Investigación. 6ª Edición. México, D.F. Ed. McGrawHill.

Jiménez, J. (2008) El valor de los valores en las organizaciones. 1ª Edición, Ed. Congraf Comunicaciones, Caracas, Venezuela. Recuperado el 2 de agosto de 2015 de elvaloredelosvalores.com/personas-valiosas-en-las-organizaciones

Lares, A., (1998). *Calidad de Vida en el Trabajo. Un modelo integral*. 1ª Edición. Caracas, Venezuela, Ed. Consultores Asociados.

Lawshe, C. (1975). A quantitative approach to content validity. PersonnerPsychology, p.p. 563-575.

Subsecretaría de Educación Básica, SEB. (2013). Programas de Estudio Secundarias. Recuperado el 7 de agosto de 2015 de www.curriculobasica.sep.gob.mx/index.php/prog-secundaria.

Sistema Educativo Estatal, SEE. (2015). Alumnos, Grupos, Docentes y Escuelas por Nivel Educativo Sistema Escolarizado, Ciclo Escolar 2014-2015. Recuperado el 7 de agosto de 2015 de www.educacionbc.edu.mx/2015/estadistica/Estadisticaestatal/index.htm

EL CONOCIMIENTO SIGNIFICATIVO, EL CAPITAL HUMANO Y EL CAMBIO EN LA SOCIEDAD.

Elizabeth Urrutia Sanabria
Rosa María Bernal Osorio
Silvio Pérez Gómez.

RESUMEN:

El Docente debe ser poseedor de un acervo de conocimientos que permitan, además desenvolverse dentro de los cambios que se encuentran día a día en el aula, propiciar en los alumnos un aprendizaje realmente significativo y poder promover el que ellos mismos puedan afirmar o corregir la estructura cognitiva con la que llegaron previamente a un curso específico.

Erróneamente se pensó que cuando se aprende, necesariamente la conducta humana cambia, esto es conductismo simplemente, pero el enseñar nada tiene que ver con esto, porque quien aprende ha trazado un cambio que va más allá de lo que ha experimentado.

Se viene utilizando el término de Capital humano en lo económico, político y social en este concepto, complejo de por sí, se sobreentiende, implícito, un factor de producción con todas las características de calidad, formación y productividad del individuo (s) involucrado (s) en un proceso específico de producción, aunque se sabe que son muchos más y también múltiples los factores que inciden dentro de la producción de tangibles e intangibles. Cuando se llega a la productividad, es cuando se asimila lo que expresó Marshall: “el más valioso de los capitales, es el invertido en seres humanos”

Los movimientos sociales denominados revoluciones, trajeron a la sociedad infinidad de cambios que todos quedaron englobados en el modernismo. Han sido todas las revoluciones,

efecto de proyectos utópicos que tuvieron y tienen implicaciones en el desarrollo económico, político y social, pero sobre todo en la industrialización, entendida ésta como elevada capacidad de transformación para la producción de bienes y servicios, porque "nos encontramos en una economía de mercado" según dicen las naciones desarrolladas y que le han impuesto la globalización a los países emergentes para que, dependiendo siempre de la "acumulación de capital", vivan dentro del trabajo, provean de mercancías a precios disminuidos y puedan ir logrando, aunque lentamente, el crecimiento y desarrollo económicos tan anhelados dentro de su impotencia, pobreza y miseria en que los han colocado mediante la complicidad de sus propios gobiernos: esto último entiéndase en dos grandes vertientes el Liberalismo económico y el Neoliberalismo.

Palabras clave: (amplios conceptos complejos) aprendizaje significativo, capital humano, cambio en la conducta humana, producción y productividad, complicidad de los propios gobiernos.

Abstract:

Title: Significant knowledge, human capital and change in society.

The Educational one should also be possessor of a wealth of knowledge that allows, to be developed inside the changes that are day by day in the classroom, to propitiate in the students a really significant learning and to be able to promote the one that themselves can affirm or to correct the structure cognitive with which they arrived previously to a specific course.

Erroneously it was thought that when learning by memory, the human behavior necessarily changes, this is simply behaviorism, but teaching anything has to do with this, because one who learns it has traced a change that goes beyond what has experienced.

One comes using the term of human Capital in the economic, political and social in this concept, complex of for yes, you understand, implicit, a production factor with all the characteristics of quality, formation and the individual's productivity involved in a specific process of production, although one knows that they are many more and also multiple the factors that impact inside the production of tangible and intangible. When you arrives to the productivity, it is when that is assimilated that Marshall expressed: "the most valuable in the capitals, is the one invested in human beings"

The movements in society denominated social revolutions, brought to the society infinity of changes that all were included in the modernism. They all have been, effect of utopian projects that had and they have implications in the economic, political and social development, but mainly in the industrialization, understanding this as high transformation capacity for the production of goods and services, because "we are in a market economy" as the developed nations say and that they have imposed the globalization to the emergent countries so that, always depending on the "capital accumulation", live inside the work, provide from goods to diminished prices and they can go achieving, although slowly, the growth and economic development so yearned inside their powerlessness, poverty and misery in that they have placed them by means of the complicity of their own governments: this last understands each other in two big slopes the economic Liberalism and the Neoliberalism.

Key Words: (wide complex concepts) significant learning, human capital, change in the human behavior, production and productivity, governments' complicity.

INTRODUCCIÓN.

El Docente debe ser poseedor de un acervo de conocimientos que permitan, además desenvolverse dentro de los cambios que se encuentran día a día en el aula, propiciar en los alumnos un aprendizaje realmente significativo y poder promover el que ellos mismos puedan afirmar o corregir la estructura cognitiva con la que llegaron previamente a un curso específico.

Erróneamente se pensó que cuando se aprende, necesariamente la conducta humana cambia, esto es conductismo simplemente, pero el enseñar nada tiene que ver con esto, porque quien aprende ha trazado un cambio que va más allá de lo que ha experimentado.

De David Paul Ausubel entresacamos las representaciones, los conceptos y las proposiciones, que son las direcciones y metas que conforman tres tipos de significatividad en el aprendizaje.

Se viene utilizando el término de Capital humano en lo económico, político y social en este concepto, complejo de por sí, se sobreentiende, implícito, un factor de producción con todas las características de calidad, formación y productividad del individuo (s) involucrado (s) en un proceso específico de producción, aunque se sabe que son muchos más y también múltiples los factores que inciden dentro de la producción de tangibles e intangibles. Cuando se llega a la productividad, es cuando se asimila lo que expresó Marshall: "el más valioso de los capitales, es el invertido en seres humanos"

Este tema inició su interés con las publicaciones de Theodore W. Schultz (1961) y Gary S. Becker (1964), porque el capital físico ha explicado de manera precaria o menor todavía, el crecimiento y el desarrollo de gran cantidad de países emergentes; ha sido necesario que la Sociedad encuentre explicaciones menos tangibles como el cambio tecnológico y el capital humano que permita aclarar el horizonte de la pobreza y atraso de gran parte de la Humanidad

Los movimientos sociales denominados revoluciones, trajeron a la sociedad infinidad de cambios que todos quedaron englobados en el modernismo. Han sido todas las revoluciones, efecto de proyectos utópicos que tuvieron y tienen implicaciones en el desarrollo económico, político y social, pero sobre todo en la industrialización, entendida ésta como elevada capacidad de transformación para la producción de bienes y servicios, porque "nos encontramos en una economía de mercado" según dicen las naciones desarrolladas y que le han impuesto la globalización a los países emergentes para que, dependiendo siempre de la "acumulación de capital", vivan dentro del trabajo, provean de mercancías a precios disminuidos y puedan ir logrando, aunque lentamente, el crecimiento y desarrollo económicos tan anhelados dentro de su impotencia, pobreza y miseria en que los han colocado mediante la complicidad de sus propios gobiernos: esto último entiéndase en dos grandes vertientes el Liberalismo económico y el Neoliberalismo. El primero se refiere a la apertura de la propia economía, esto es, el ceder recursos naturales y también cuanto se refiere a la población humana, para la consiguiente explotación del trabajo. Esos países emergentes están obligados a recibir imposiciones bajo promesas de apoyo para el crecimiento y

desarrollo económicos: en este punto son pocas las naciones tanto en Asia, África y América Latina que con el "apoyo prometido" han logrado crecer y desarrollarse, no obstante haber cedido, la mayoría, sus recursos naturales. El segundo se refiere a que el Gobierno a esas Naciones deje la "libertad de hacer", libertad para apoyar a "la libre empresa", entendiéndose tal libertad en que sólo crezca la acumulación dirigida para que el capital sea el beneficiado, perdiendo paulatinamente el Gobierno soberanía, autonomía y libertad de acción, incluyendo el propio nacionalismo.

Este cohecho permitirá a las grandes naciones, el Grupo de los 8, entrar y salir en el País huésped para que sus economías se nutran con las rentas líquidas, provenientes de las transferencias a partir y fundamentándolas en lo que supuestamente suman sus inversiones. Esta fenomenología económica se inició en el siglo XVII cuanto las colonias comenzaron a descolonizarse, independizarse y tomar rumbos diferentes al coloniaje. El Príncipe Bernardo creó en 1954, el Club Bilderberg siendo a la fecha el Lobby más influyente y el más poderoso y, precisamente ahí es donde se decide el destino del mundo. Todo lo que allí se dice, se traza y acuerda, permanece bajo el más absoluto secreto.

El modelo político-económico neoliberal ha derramado injusticia y abusos hacia todos los pueblos emergentes, no obstante ser los poseedores de inmensos recursos naturales.

1.- CONOCIMIENTO SIGNIFICATIVO.

Para conocer, primero se tiene que aprender, definitivamente.

Para aprender es necesario observar, con los sentidos todos con que hemos sido dotados una vez hemos entrado a la vida, cuando comenzamos a utilizar la razón, cuando se ha percibido la primera noción de la existencia: la propia conciencia.

David Ausubel ya expresó que cuando el estudiante al aprender si relaciona esto como algo novedoso con lo que ya posee, adaptará este nuevo acerbo, aprendiendo, desaprendiendo y también reconstruyendo la información toda que se posee con anterioridad y que el estudiante al permitir esta simbiosis de información que ya tiene, le permitirá aumentar en mayores y mejores conocimientos.

La repetición y memorización a que tanto recurre el estudiante, nada tienen que ver en adelante porque cuando se aprende significativamente, se ha aprendido para la vida, para aplicar y solucionar obstáculos, incluso para la creatividad y aplicar para sí y para los demás:

esto es la significatividad en el conocimiento que permite al estudiante intervenir en sí mismo y en la sociedad también.

La significatividad adquiere tres características, una lógica, la simbiosis de la nueva información con la adquirida anteriormente; la psicológica, porque la nueva información con la anteriormente aprendida al estudiante le fortalece, le faculta y finalmente, la objetiva, porque será aplicada en y a lo largo de la vida de quien aprende y continúa aprendiendo.

El conocimiento aprendido con estas características de significatividad, logra ser funcional porque se aplicará en situaciones, ámbitos y campos divergentes, distintos a aquellos en los que se aprendió: la aplicación no sólo es utilizar lo aprendido ya que supone que el conocimiento recién ha enriquecido lo que se sabía anteriormente: así la persona queda habilitada para dar solución a problemas divergentes.

Ausubel considera en tres ramas la significatividad del conocimiento: las representación o nuevo vocabulario adquirido para formar conceptos, anteriores y posteriores a lo que ya se conocía; los conceptos construidos son porque el estudiante examinó, diferenció, abstrajo y formuló nuevas suposiciones o hipótesis, elección condicionada con la que representa otros nuevos y tal vez distintos conceptos, lo que motiva nuevas formas de expresión y cambios en la lingüística con la cual se conducirá ante sí y ante los demás; finalmente las proposiciones adquiridas con los conceptos que ya se conocían de manera previa, subordinando y jerarquizando los nuevos mediante la simbiosis entre lo conocido y lo recientemente adquirido.

El mecanismo de la mente humana, al conocer, es más complejo todavía; aquí solamente se hace un bosquejo simplista de cómo actúa quien aprende, el estudiante o discente, conectando lo que ya se sabía con lo recién obtenido en la información nueva: el estudiante jerarquiza, sintetiza e involucrar nuevos conocimientos y hace una espiral de conceptos, porque ha incorporado nueva información a la estructura de su conocimiento anteriormente adquirido.

2.- CAPITAL HUMANO.

El trabajador capacitado, preparado, entrenado y educado incrementa la capacidad de producción y la Empresa u Organización llega en su producción a niveles de productividad, esto es, la producción misma en relación con el tiempo y la cantidad alcanzada bien de bienes tangibles o intangibles.

El servicio es la parte humana, suma de intangibles, que acompaña siempre al bien Antes de que éste llegue al consumidor final.

El elemento humano al incrementar su capacidad con el entrenamiento, la educación y la experiencia, lo hacen idóneo en la práctica, conocimiento práctico y significativo; todas esas capacidades aprendidas así como las habilidades adquiridas, lo colocan en la potencialidad que requiere la empresa u organización en la que se desenvuelve.

El elemento humano no es propiamente Capital, es la suma de conocimientos y habilidades creativas con que cuenta la empresa para hacer frente a lo que le requieren en su producción: ha sido muy útil este término relativamente recién acuñado para ilustrar la analogía entre los bienes con que cuenta la empresa; pero es ciertamente el elemento humano que multiplica la potencialidad de todos los recursos que la empresa hace crecer en su eficiencia patrimonial, que no es otra cosa sino la relación entre el costo implícito y su costo explícito.

El hoy y el ayer han cambiado de forma significativa, tanto en herramientas, tecnología y saberes, que la Empresa está requerida evidentemente en su diario quehacer de modo que cada uno de sus componentes se adecua a las exigencias y surgen nuevas formas sociales en las que se ha comprometido esencialmente

Aquéllas organizaciones que vemos con siglos de existencia, es porque se remodelan, se renuevan a diario y surgen con nuevos ímpetus en el hacer, así como en el ofrecer al igual que en el requerir de otros.

La empresa para lograr el éxito necesita valorar constantemente el recurso humano del que dispone, de otra forma ni se renueva ni podrá obtener el éxito, puesto que la fórmula de éste, es el conocimiento (C), que a su vez multiplica a recursos (R) y éstos junto con el anterior multiplican a Esfuerzo o Constancia; cada uno de estos componentes de la fórmula del éxito deben ser positivos, mayores de cero, esto es: ÉXITO = C. R. E, donde “E” de esfuerzo o constancia para evitar una segunda “C” y no confundir una C al cuadrado, en esta fórmula.

Las organizaciones dedicadas a educar, crean a diario formas nuevas para la formación de brigadas que nutren a diario las habilidades y competencias que requiere la sociedad constituida por Empresas e individuos.

Es decir, es necesario valorar el recurso humano del que dispone la empresa; la experiencia y la formación adquirida por los trabajadores, se convierten en una de las grandes estrategias para alcanzar el éxito; a esto se ha dado en llamarle Capital humano.

Toda organización al paso del tiempo está propiciando cambios en sus estructuras y no se diga en sus inversiones, tecnologías, mercados entre otros aspectos, que las hacen más competitivas en ambientes globalizados; sin embargo, muchas veces el recurso humano ha sido poco considerado y valorado ante estos cambios que nublan la vista de las organizaciones.

En este sentido es necesario considerar al trabajador como el recurso más importante en cualquier organización, que es quien otorga el valor en las empresas, ya que en esencia representa el centro de cualquier organización y por ende impulsa con su potencial todas las actividades de las mismas.

Por tanto, al referirnos al Talento Humano, hacemos mención a ese recurso considerando los cambios y avances en la sociedad del siglo XXI; como resultado, se han presentado diversas posiciones y conceptos, en relación a ese individuo con características muy concretas y complejas que interactúa en una organización bien sea pública, privada, pequeña mediana o gran empresa, pero que algunos directivos en la cúspide, parecieran no valorar.

Hay que entender que hoy en día el valor que tiene el talento humano es fundamental dentro de las organizaciones, los gerentes deben estar al tanto de este recurso, considerando que es una riqueza intangible, de un valor incalculable que ni los Psicólogos utilizando los más avanzados tests podrán determinar con exactitud. ¿Cuál es el capital intangible de un individuo?

Si se estudia cómo fortalecerlo, se podrían destacar dos aspectos, el primero, sería la capacitación del individuo y sus deseos de superación para ser más competente; el segundo, la disposición de la organización de planificar y planear el desarrollo profesional del talento humano para el cumplimiento de sus objetivos y metas organizacionales.

De allí que cuando una organización no invierte en su talento humano, obviamente no podrá esperar calidad de productos o servicios; por lo tanto, no se debe ver como un gasto sino como una inversión, afirmación muy evidente y que en muchas organizaciones tanto públicas como privadas no es considerada, justificando que si invierte en capacitarlo luego se van o exigirá mejor sueldo.

Si se analiza desde este punto de vista la importancia que se le da al capital humano, nos daremos cuenta de la relevancia que posee para la organización, pero muchas veces ese capital no lo ven como inversión sino como un gasto, ya que una de las desmotivaciones de

los individuos son los bajos salarios, inexistencia de planes de carrera, y los programas de seguridad en general, los cuales no cubren las expectativas de un talento cuyo capital intelectual supera en algunos casos las exigencias de la misma organización.

El otro elemento del talento humano o capital intangible es el capital social, con una visión más reciente, (Iansiti y Levien, 2004, citado por Bernárdez (2008:194) señalan "el capital social se convierte en una plataforma que determina y explica su nivel de productividad y enriquecimiento social del talento humano, los deseos de superación en cada individuo y que lo apoye con capital, pensando en su crecimiento y desarrollo de ese valioso talento". Aspectos como los negocios, productividad, emprendedor, valores éticos, favorecen y enriquecen al individuo, permitiendo elevar su motivación por encima las necesidades sociales, de estima y auto realización.

Hoy en día para que una empresa tenga el éxito es necesario que las personas trabajen en equipo y que busquen un objetivo en común.

El capital humano es el conocimiento que posee cada individuo. A medida que éste incremente sus conocimientos, crecerá su potencial. Sobre la base de todo capital se encuentran las actitudes; en ellas se ven reflejadas las conductas de las personas y como toda conducta se puede modificar, de ahí que el papel que desempeña el directivo es muy importante en el mundo interno de los recursos humanos y la relación con sus semejantes.

Es importante enfatizar que la actitud de las personas forma parte del mundo interno de cada una de las mismas mientras que su parte externa es el reflejo de lo que sucede en su interior; de esta manera que si se busca modificar la conducta de los demás, antes es necesario cambiar la forma de concebir las situaciones. De ahí que a las personas hay que tratarlas como recursos organizacionales, es decir como recursos productivos de las organizaciones.

Hoy en día el área de la administración del capital humano, ha ido aumentando, debido a que las empresas requieren cada vez más de personal altamente calificado y motivado para poder adaptarse a los constantes cambios del entorno.

Cabe destacar que no solamente debe considerarse al capital humano como características o cualidades de las personas o el nivel de conocimientos que posee cada colaborador, es decir la fuerza mental que tiene y que hace que el colaborador sea capaz de desarrollar y contribuir a los objetivos de la organización; sin embargo, además de los conocimientos, se requiere

que se tenga la actitud adecuada para estar dispuestos a crecer dentro de la empresa y por lo tanto, que muestren una conducta de excelencia a la hora de desarrollar sus respectivas actividades en el puesto en el que estén laborando o desempeñando dentro de la empresa.

La clave del crecimiento en las organizaciones no está en reducir el costo de las transacciones empresariales, sino en disponer de personas productivas y con un nivel educativo adecuado. Estos aspectos refuerzan la importancia que debe darse al talento humano como capital intangible que otorga valor a la organización.

3.- CONSTRUCCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

Las organizaciones son unidades sociales, construidas para alcanzar eficiencia y efectividad.

La eficiencia y la efectividad parece que siempre van unidas, pero sólo eso, parece que se unen, más no es así. La medición de ambas genera problemas laboriosos, depende de los objetivos de la organización; si el objetivo es único, específico, precisamente por ser concreto es comparativamente fácil medir la efectividad.

La eficiencia en la empresa está dada por la cantidad de los recursos involucrados dentro de la producción. A mayor cantidad de recursos utilizados, tendrá que ser mayor la producción; si no se logra, se cae en la ineficiencia

La efectividad está determinada por el grado con que la organización logra o no sus objetivos.

No hay una solución ni exacta ni completa al problema de medir la eficiencia sola como sola la efectividad y menos cuando se contraponen entre sí; o se logra eficiencia y no efectividad o viceversa. Cuando se da mayor valor a indicadores de una respecto a la otra, logrará la organización distorsionar los objetivos sepultando y deformando la efectividad y eficiencia.

Hace más de medio siglo que Robert Michels, sociólogo alemán, estudió la deformación de la organización cuando ésta sustituye su objetivo distinto para la que fue creada.

Las organizaciones son instrumentos, creados para servir a uno o más objetivos específicos dentro de la problemática de la sociedad.

En el proceso de crear las organizaciones, cuando se asignan recursos, materiales o monetarios y en el reclutamiento de personal, se crean aunque involuntariamente, grupos de interés, preocupados más por prevenir, proteger y construir la organización que en definirle el o los propósitos con que debe iniciar. Los grupos de interés tergiversan los valores porque utilizan los objetivos de la organización como medios para obtener los fondos, pagar menos

impuestos, adquirir privilegios legales, cuando que tendrán qué enfrentar mercados en declive, mercados estáticos, incluso inexistentes, cuando lo que buscan es la mayor cantidad de lucro respecto al capital invertido.

Con lo anterior se cae en una burocracia, pública o privada, que da, por consecuencia mundos en declive, más no necesariamente de primer categoría.

Cuando sucede lo anterior en las organizaciones ya desde el principio van a la deriva, porque todavía falta la superación del Control, Selección de Personal y la Socialización. El aspecto liberal-humanista de las ciencias sociales declina la importancia de los dos primeros temas para priorizar la socialización, por incrementar el lucro.

4.- BIBLIOGRAFÍA:

Albiter Barrueta Angel. 1999 Historia de las ideas sociales en el estado de México. Instituto Mexiquense de la Cultura.

Argyris C. 1962. Competencia interpersonal y eficiencia en la organización. Homewood, Ill., The Dorsey Press.

Gilly Adolfo. 1996 México: el poder, el dinero y la sangre. Nuevo Siglo Aguilar.

Massé Narváez Carlos Eduardo. 2013. La complejidad autorreflexiva epistemológica de las ciencias sociales y su diversidad campotemática. Miguel Angel Porrúa, Uaemex.

Sánchez Duarte Leopoldo. 2013. La antesala del poder. Talleres de Impresiones Editoriales F.T.S.A. de C.V.

EL USO DEL CELULAR EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE: EL CASO DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE MÉXICO EN EL NIVEL MEDIO SUPERIOR

Trabajo Concluido

1. Violeta Álvarez Nieto, Licenciada en Contaduría cocochipo@hotmail.com, Centro Universitario UAEM Texcoco
2. Aura Álvarez Nieto, Licenciada en Economía, aualna@yahoo.com.mx, Centro Universitario UAEM Texcoco
3. Selene Álvarez Nieto, Maestra en Estudios Sociales, eneles80@hotmail.com, Centro Universitario UAEM Texcoco

RESUMEN

El alumno del nivel medio superior debe encontrar en su centro educativo un espacio significativo y gratificante, de tal forma que el entusiasmo por el proceso de enseñanza aprendizaje sea valorado; por lo que el docente, cumpliendo las competencias que le estimula la RIEMS (Reforma Integral de la Educación Media Superior), debe llevar a la práctica procesos de enseñanza de manera creativa e innovadora dentro de las aulas de clase, y si hoy en día la tecnología mantiene inmersos a los alumnos, entonces se debe utilizar la tecnología de la información y comunicación con una aplicación didáctica en los contextos educacionales.

El objetivo central de esta investigación es demostrar que el uso del celular determina la eficiencia, eficacia y satisfacción del alumno en el proceso aprendizaje como una estrategia de enseñanza en una institución pública del Estado de México a Nivel Medio Superior, y poder así ofrecer una alternativa de enseña más atractiva para los alumnos.

Debido a que en las escuelas el celular forma parte de las pertenencias personales del joven, nace la urgencia de que el dispositivo móvil forme parte del material didáctico.

Para esta investigación se tomó como objeto de estudio a los alumnos del Colegio de Bachilleres que se encuentran inscritos en el ciclo escolar 2015-2016, Plantel Acolman No. 39 y que se encuentran cursando la capacitación de Contabilidad M.II.

Para analizar el uso que se le dan a los teléfonos celulares en el proceso de enseñanza - aprendizaje de la materia antes mencionada y demostrar que el uso del celular sirve como estrategia para la realización de actividades dentro del aula por lo que se diseñó un test de usabilidad que permitió evaluar la usabilidad del teléfono celular, considerando 3 dimensiones que son la eficiencia, eficacia y satisfacción. Posteriormente se determinaron los factores como son el proceso, resultados, recursos, calidad, control de uso, comodidad y aceptabilidad.

Palabras claves: usabilidad, eficiencia, proceso enseñanza aprendizaje, celular y competitividad.

SUMMARY

The student from high school should find in your school a meaningful and rewarding space, so that the enthusiasm for the process of learning is valued; so the teacher, fulfilling the powers stimulates RIEMSER (Comprehensive Reform oh Higher Secondary Education) must implement processes of teaching creative and innovative in the classroom way, and if today technology keeps students engaged, then you should use information technology and communication with a didactic application in educational contexts.

The main objective of this research is to demonstrate that use of the cell determines the efficiency, effectiveness and student satisfaction in the learning process as a teaching strategy in a public institution of the State of Mexico to standard level Superior, and able to offer an alternative more attractive to students taught.

Because cell in schools is part of the personal belongings of the Young, born the urgency of the mobile part of the teaching material.

For this research was taken as an object of study to student at the College of Bachelors who are enrolled in the 2015 – 2016 school year, Acolman No. 39, and who are studying Accounting M.II.

To analyze the use that given to cell phones in the teaching – learning of the above matter and see if efficiency rises to acquire the knowledge a usability test that assesses the usability of the cell phones is designed, recital 3 dimensions are efficiency, effectiveness and satisfaction. Subsequently factors such as the process results, resources, quality control use, comfort and acceptability were determined.

Keywords: usability, efficiency, effectiveness, teaching-learning process, cellular and competitiveness.

INTRODUCCION

Actualmente los perfiles ocupacionales de los discentes en las instituciones educativas buscan generar un profesional altamente competitivo, por lo que se busca que el docente sea responsable de orientar las labores en el aula para llevar un programa apto que facilite el proceso de enseñanza-aprendizaje con un método de estrategias determinadas, así como temas que introduzcan al alumno en experiencias de la vida cotidiana y éste encuentre más atractivo el conocimiento.

El alumno del nivel medio superior debe encontrar en su centro educativo un espacio significativo y gratificante, de tal forma que el entusiasmo por el proceso de enseñanza aprendizaje sea valorado, por lo que el docente cumpliendo las competencias que le estimula la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS), debe llevar a la práctica procesos de enseñanza de manera creativa e innovadora dentro de las aulas de clase, y si hoy en día los alumnos se encuentran inmersos en la tecnología, entonces se debe utilizar la

tecnología de la información y comunicación como una aplicación didáctica en los contextos educacionales.

Considerando que el salón es el entorno que nos impone un sistema, donde los alumnos y maestros deben permanecer para poner en marcha el proceso de enseñanza-aprendizaje; según Duarte (2003), facilita a todos las actividades, debido al contacto con los materiales y diversos aprendizaje tantos cognitivos, afectivos y sociales. En el entorno académico creado por el docente y alumnos, pueden aprender diversas cosas y crear, pero esto puede pensarse como una limitante, que no debe ser así. Por eso el clima dentro del salón debe ser más interactivo, las actitudes y emociones son muy importantes, ya que el estar entre las paredes de un aula con un número determinado de personas podría volverse a la vez tedioso y aburrido; por lo que el papel del docente es hacer más ameno el entorno y crear un clima satisfactorio y más atractivo para el alumno.

Bajo este contexto, se propone la estrategia didáctica del uso del celular, debido a que en las escuelas el portar un celular es parte del material didáctico para el joven, forma parte de sus pertenencias personales y se ha vuelto una adicción al uso del mismo. El prohibir el uso del celular desde un reglamento general del colegio y reglamentos internos dentro de las aulas, no evita de ninguna manera que el alumno lo porte, por lo cual se debe aprovechar el interés y portabilidad de un aparato móvil e introducirlo a la práctica educativa.

Por tanto, el objetivo general de este trabajo es demostrar que el uso del celular determina la eficiencia, eficacia y satisfacción del alumno en el proceso de aprendizaje, como una estrategia de enseñanza en una institución pública del Estado de México a nivel medio superior, y ofrecer una alternativa de enseña más atractiva para los alumnos.

METODOLOGÍA

El objeto de estudio analizado fueron los alumnos del Colegio de Bachilleres Plantel Acolman No. 39 que se encuentran inscritos en el ciclo escolar 2015-2016, cursando la capacitación de Contabilidad M.II. El tamaño de la muestra fue de 82 alumnos. Cabe

mencionar que en el plantel Acolman se encuentran inscritos 205 alumnos, por lo tanto la muestra representa el 40% de la población total, conformada por el alumnado inscrito en el plantel.

Para analizar el uso que se le dan a los teléfonos celulares en el proceso de enseñanza - aprendizaje y observar si se eleva la eficiencia en la adquisición de conocimientos se diseñó un instrumento llamado test de usabilidad, el cual permite evaluar la usabilidad del teléfono celular, considerando 3 dimensiones que son la eficiencia, eficacia y satisfacción. Posteriormente se determinaron los factores como son el proceso, resultados, recursos, calidad, control de uso, comodidad y aceptabilidad.

Para la aplicación del test de usabilidad se diseñó un instrumento de medida en escala tipo likert, con una serie de items que trata de reflejar la actitud hacia un objeto de estudio, y permite comprobar la realidad de una serie de componentes o dimensiones que no sean homogeneas (Guil, 2006).

Se realizaron 24 items donde reflejan las actitudes de los usuarios en el uso del celular, el cual nos refleje que actitudes tienen frente al uso de ciertas aplicaciones como lo son el bluetooh, la camara y la calculadora, para realizar tareas especificas en un aula de clases. La finalidad de los items es comprobar la diferencia entre los valores encontrados al indagar sobre cada una de las dimensiones de la usabilidad: eficiencia, efectividad y satisfaccion, para al final darle respuesta a la hipotesis planateada (Guil, 2006).

Además, se realizó una secuencia didáctica donde el alumno aplicó el uso del celular en diferentes actividades, con la finalidad de recabar la evidencia del proceso. Y así, identificar las ventajas y desventajas del proceso del uso del celular en el aula.

Por tanto, la presente investigación es de tipo documental y descriptivo, así como una investigación de campo y de tipo transversal.

DESARROLLO

El uso del celular en México

La incorporación de herramientas tecnológicas en el ambiente educativo, ya sea de planteles públicos o privados representa un desafío, ya que se busca el máximo aprovechamiento de la tecnología, diseñando estrategias eficaces para satisfacer las necesidades de los alumnos. El uso de la tecnología es indispensable en el ámbito del ser humano, representando un reto personal, profesional e institucional. Hoy en día, los docentes deben adquirir un proceso de cambio e innovación que permita diseñar actividades académicas en base a la tecnología. En ciertos contextos educativos, se dificulta el proceso de aprendizaje con el uso de las tecnologías ya que no existe una cultura tecnológica y los docentes son temerosos para incluirse en esos proyectos. Así mismo, existe un vacío de competencias del docente que no cumplen con las exigencias del aprendizaje virtual tanto de instituciones públicas como privadas (Godoy, 2008).

El incremento de la calidad educativa es un tema actual, y la tecnología es de gran importancia. El uso del internet y demás herramientas tecnológicas es la clave para esta transformación, ya que amplía la información e introduce nuevos métodos didácticos generando nuevos conocimientos y cambios en los ámbitos educativos, pero no todos los recursos tecnológicos que se disponen son aprovechados con eficiencia. Las herramientas son de utilidad tanto para profesores como para estudiantes que ayudan a mejorar la comunicación y la transmisión de información, por lo que es necesario crear contenidos educativos de calidad adaptados a los entornos, y tomar conciencia de los avances tecnológicos por parte de los docentes (Melare, 2009).

En el Estado de México se encuentran 1416 planteles a Nivel Medio Superior con 514,099 alumnos activos, 905 son planteles de educación pública, y 511 particulares. De los planteles de educación pública, 829 tienen equipo de cómputo y 734 con computadoras e Internet; mientras que 431 planteles cuentan con Videotecas y 131 Con Edusat. Las escuelas de Educación Pública en el Estado de México cuentan con 63,249 equipos de cómputo, pero 36,771 de estas computadoras cuentan con Internet. Por otro lado, tienen un total de 428,869 alumnos activos que deben trabajar con el número de computadoras existentes en el transcurso de su vida escolar. Según cifras de la Secretaría de Educación Pública (SEP) cada computadora atiende aproximadamente 517 alumnos y 584 alumnos si se requiere que

utilicen el internet. Esto es un problema para las escuelas públicas en el Estado de México, ya que no se cuentan con equipo necesario para que su educación sea complementada con herramientas tecnológicas que hoy en día requiere el ámbito educativo (SEP, 2011).

En un estudio realizado por el INEGI en el 2010, se determinó que cuatro de cada diez habitantes se declararon usuarios de computadora. Los que utilizan internet constituyen un tercio de la población, y los usuarios de celular representan la mitad de la población de seis años y más. Por lo que se refiere a la edad de los usuarios de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), el INEGI, confirma que el uso se da predominantemente entre la población joven del país. Casi la mitad de los usuarios de computadora se encuentra entre los 12 y los 24 años. En este estudio se señala principalmente 3 herramientas virtuales: el internet, la computadora y el teléfono celular. Además, en el 2010 el 33.8% de la población en México utiliza internet, mientras que el 40.1% utiliza computadora y el 50.1% utiliza el teléfono celular. En el Estado de México el 42.1% son usuarios de computadora, el 36.2% usa el internet y el 45.6% telefonía celular.

Con la información anterior se observa claramente que el usuario de las TIC prefiere utilizar el teléfono celular tanto a nivel nacional; y particularmente, en el Estado de México. Solo el 10.9 % de los usuarios de computadoras e internet lo utiliza en la escuela. Existen 4 usos del internet: obtener información, comunicarse, apoyo a la educación y para el entretenimiento; por lo que solo el 35.7% es utilizado para apoyo en la educación (INEGI, 2010).

Importancia del uso de las Tics en el ámbito educativo

Reyero (2008), menciona que actualmente vivimos momentos de cambio por lo que el desarrollo de nuevas tecnologías marcan prioridades organizativas en la situación actual, ofreciendo nuevas tecnologías educativas para extraer toda su utilidad en razón de una mejora continua. También señala la práctica docente es más importante en el mundo educativo actual y debe tener un mejor aprovechamiento de los entornos de aprendizaje combinado.

Para que la educación alcance el objetivo deseado necesita de la participación completa del alumno, ya que es necesario, desarrolle el acto de reflexionar y entender algo. Según Cuadra

(2009), nos señala que la educación se basa en la necesidad de desarrollar aprendizajes significativos, ya que a través de los tiempos se han buscado estrategias de enseñanza para lograrlo. Pero los docentes no reconocen otras formas de enseñar más que la tradicional, por tal genera una desvalorización en el aprendizaje del alumno. Sin embargo, en estos tiempos se necesita formar personas con capacidad de adaptación y transformación no solo en lo social sino en lo tecnológico, por lo que el profesor debe decidir en qué contexto trabajará para lograr una eficiencia en el aprendizaje significativo.

Así mismo, los perfiles ocupacionales de los discentes en las instituciones, buscan generar un profesional altamente competitivo y atractivo económicamente para el mercado laboral, por lo que se busca que el docente sea responsable de orientar las labores en el aula para llevar un programa apto que facilite el proceso de enseñanza-aprendizaje con un método de estrategias determinadas, así como temas que introduzcan al alumno en experiencias de la vida cotidiana, se introduzca en soluciones de problemas laborales y propicien escenarios donde se apoye el dialogo (Serrano, 2011).

Riveros (2008) señala que la incorporación de la tecnología en el ámbito educativo promueve la creación de nuevos entornos didácticos. La implementación de la tecnología en muchas de las actividades humanas, se hace indispensable dentro del proceso de enseñanza aprendizaje para que los alumnos desarrollen habilidades intelectuales, por lo que la tecnología es una fuente excelente para las practicas pedagógicas que incrementan la participación de los alumnos, así como ofrece un medio de comunicación donde se facilitan las actividades colaborativas, desarrolla nuevos estilos cognoscitivos para asimilar e interpretar la información. Es por ello que el docente debe conocer adecuadamente la tecnología utilizada por sus alumnos y así enseñar los beneficios y desventajas de utilizarla en el aula.

Cano (2008), menciona que la educación es importante para elevar la calidad de una población, por lo que las personas necesitan capacitarse para mejorar su entorno. Por lo al aplicar la tecnología se buscara que el alumno obtenga las herramientas necesarias para mejorar el desempeño académico y por consecuencia su entorno social y laboral.

Según Bonk (citado por Flores, 2011), en un mundo globalizado surge la necesidad de acceder a recursos tecnologicos y oportunidades en la educacion, donde cualquier persona puede aprender cualquier cosa en cualquier momento. Asu vez señala que han surgido diversas tecnologias que directamente o indirectamente estan transformando la educacion y la vida del siglo XXI.

El uso del celular como estrategia de enseñanza-aprendizaje

La incorporación de recursos tecnológicos a la enseñanza, como lo son los dispositivos móviles, es indispensable para realizar actividades académicas como una tecnología complementaria de las clases presenciales. Tecnología que permite ver videos y contenidos de un curso a través de un celular. Al aplicar el uso del dispositivo móvil a un proceso educativo el alumno tiene una relación entre el entorno y las comunicaciones, así el empleo de un dispositivo móvil en el ambiente educativo obtiene sentido (Fontes, Cabrera y Ayala, 2011).

La fuerte implementacion de los dispositivos moviles y los medios de comunicación social en la vida cotidiana ha transformado la manera de comunicarnos y relacionarnos, tambien el modo en que aprendemos y enseñamos. Las tecnologias moviles han cambiado la naturaleza del conocimiento, la forma como se distribuye y se tiene acceso a el. El uso cotidiano de los dispositivos moviles, asi como celulares, reproductores, tablets, consolas, etc. dibuja un panorama que crea nuevas formas de obtener el conocimiento (Camacho, 2011).

Según Fontes, Cabrera y Ayala (2011), los alumnos adquieren cada vez más habilidades en el uso de dispositivos móviles. Ya que se vuelven importantes para las actividades personales y sociales, extenderlo a sus áreas académicas es muy efectivo, como forma de intensificar la educación formal. Así el aprendizaje se vuelve más significativo para el estudiante, tanto en su entorno profesional como en el mercado laboral.

Camacho (2011), refiere que el beneficio del aprendizaje móvil está dado por la portabilidad, flexibilidad y el contexto de las tecnologías móviles, promueve la colaboración y fomenta el aprendizaje autónomo tanto para el contexto social y laboral, a su vez Wood (citado por

Fombona, Pascual, & Madeira, 2012), señala el beneficio y la eficacia de transmitir informacion fuera del aula por medio de recursos móviles, beneficiando al aprendizaje, modificando el escenario educativo en un ambiente innovador y colaborativo.

Análisis de datos y resultados obtenidos

La muestra de la presente investigación estuvo conformada por 82 alumnos pertenecientes al Colegio de Bachilleres del Estado de México Plantel 39 Acolman, de la materia de la capacitación al trabajo: Contabilidad M.II

A través de la aplicación del test de usabilidad para medir la eficiencia, eficacia y satisfacción del uso del celular dentro del aula de clase se llevó a cabo en una sesión de 100 minutos con actividades dirigidas hacia los alumnos del Colegio de Bachilleres del Estado de México plantel 39 Acolman de la capacitación de Contabilidad el día 10 de junio del 2016, donde los alumnos utilizaron la cámara, bluetooth y la calculadora para realizar las actividades que se les indicaron, al final de la sesión se les aplicó el test de usabilidad.

De los alumnos que contestaron el test de usabilidad de cuarto semestre se dividen en dos grupos de cuarto semestre 401 y 402, mientras que los alumnos del sexto semestre los grupos son 601 y 602. El 30.5% pertenecen al grupo 401 y el 18.3% al grupo 402; el 29.3% son del grupo 601 y el 22% corresponden al grupo 602.

En cuestión de género, de los 82 alumnos que contestaron el test de usabilidad del COBAEM un 39% son mujeres y el 61% son hombres por lo que en esta ocasión predominan los varones que contestaron el test en base al uso que se le da al celular en el aula de clase.

Dentro del Plantel 39 Acolman del COBAEM existe una diversidad de marcas de celulares, sin embargo de los 82 alumnos que se les aplicó el test de usabilidad al menos contaban con un celular. La marca que más predomina entre los jóvenes de 16 a 22 años que cursan el nivel medio superior se encuentra la marca Samsung con un 31.7% de usuarios; seguido de la marca Huawei con un 12.2 % de alumnos que lo portan; seguido por Sony y LG con un 8.5 % de usuarios.

Los alumnos del COBAEM Acolman mencionan en el test de usabilidad que cuentan con al menos un sistema operativo en su teléfono celular que es el Android y el iOS, por lo que de los 82 sujetos el 69.5% mencionan que su celular utiliza el sistema operativo denominado Android, mientras que el 30.5% indican que es iOS.

El uso del celular entre los jóvenes de 16 a 22 años en el transcurso del día nos refleja que siempre está presente en sus actividades ya que de los 82 alumnos el 36.6% nos refiere que usa su celular de 26 a 50 veces al día; mientras que el 35.4 % lo usa de 51 a 100 veces y el 28% lo usa de 1 a 25 veces al día. Esto también nos representa que los jóvenes por lo menos lo utilizan una vez cada hora del día (Tabla 1).

Tabla 1. Uso del celular por día

Uso del celular x día	Frecuencia	Porcentaje
1 a 25	23	28.00 %
26 a 50	30	36.60 %
51 a 100	29	35.40 %
Total	82	100.00 %

Fuente: elaboración propia.

Se preguntó en el test de usabilidad a los 82 participantes qué tipo de App utilizan para poder determinar con qué frecuencia utilizaban el celular para la educación, por lo que los resultados reflejan que el 91.5% lo utiliza para redes sociales, mientras que el 6.1% como entretenimiento; para la educación y los juegos se utiliza en un 1.2% respectivamente. Así que el campo de la educación queda hasta último término predominando en gran porcentaje las redes sociales, se puede tomar como un área de oportunidad para introducir material escolar en esta App y aprovechar su frecuencia por parte de los jóvenes del Nivel Medio Superior.

Dentro del uso que le dan al celular los jóvenes entre 16 y 22 años, el 55% de alumnos cuentan con internet en su celular, mientras que el 32.9 % no cuentan con Internet.

En la variable eficiencia se cuenta con 3 factores (proceso, resultados y recursos) que determina el número de pasos para llevar a cabo la tarea con el uso del celular, considerando los recursos y los resultados obtenidos en cuestión de esfuerzo mental, físico o económico (Cobo, 2005). En los datos obtenidos por los 82 participantes que contestaron el test de usabilidad, y tomando como base la escala tipo Licker contestaron que: en cuestión del proceso el esfuerzo mental, el esfuerzo físico y el tiempo requerido en el uso del celular se obtuvo una media del 2.30 por lo que se determina que resultó bueno (No. 2 escala Tipo Licker). Y considerando los datos obtenidos en el factor de los resultados se obtiene en cuestión de recepción, precisión, eficiencia de uso y transferencia de datos, se obtuvo una media del 1.92 por lo que se determina que les parece bueno (No. 2 en la escala tipo Licker). Con referencia a los costes y equipamiento los participantes determinaron una media del 1.94, determinándolo como bueno (No. 2 en la escala tipo Licker). Por lo que la eficiencia en el uso del celular se encontró con una media del 2.07, representando en una escala tipo Licker como bueno (Tabla 2).

Tabla 2. Resultados de los factores de la dimensión: eficiencia.

Factores	Media
Proceso	2.30
Resultados	1.96
Recursos	1.94
EFICIENCIA	2.07

Fuente: elaboración propia.

En la variable eficacia se cuenta con 2 factores (calidad y control de uso), el cual determina el grado de exactitud con la que se logran las tareas y los resultados obtenidos al usar el celular dentro del aula de clases con una actividad dirigida por el docente (Cobo, 2005). En cuestión de la calidad, el aprendizaje de los temas, el resguardo de sus datos y la transferencia de archivos al utilizar el teléfono celular dentro del aula de clases se obtuvo una media de 2.04 por lo que se determina que resulto bueno (No. 2 escala tipo Licker). Y considerando los datos obtenidos en el factor de control de uso se obtiene que en cuestión de ayuda a

corregir los errores de actividades al compartir imágenes por bluetooth, la adaptación de las aplicaciones a las actividades del aula y la facilidad de recordar los contenidos de clase al utilizar el teléfono celular se obtuvo una media del 1.95 por lo que se considera bueno (No. 2 en la escala tipo Licker). La eficacia en el uso del celular se encontró con una media del 1.99, representando en una escala tipo Licker como bueno (Tabla 3).

Tabla 3. Resultados de los factores de la dimensión: Eficacia.

Factores	Media
Calidad	2.04
Control de Uso	1.95
EFICACIA	1.99

En la variable satisfacción se cuenta con 2 factores (comodidad y aceptabilidad) el cual determina la comodidad y aceptabilidad por parte del usuario, considerando la utilidad de la información (Cobo, 2005). En base la escala tipo Licker: en cuestión de la comodidad, el intercambio de información dentro del aula de clases al usar el celular y la facilidad de utilizar las aplicaciones en las actividades de clase se obtuvo una media de 1.88 por lo que se determina que resulto bueno (No. 2 escala tipo Licker). Y considerando los datos obtenidos en el factor de aceptabilidad, la forma de manejo del teléfono celular en las actividades de clase, el nivel de entretenimiento al utilizar el teléfono celular dentro de las actividades de clase, el acceso a las aplicaciones del teléfono celular y la utilidad que se encuentra en las aplicaciones del teléfono celular para realizar las actividades en el aula se obtuvo una media del 1.85 por lo que se considera bueno (No. 2 en la escala tipo Licker). Por lo que la satisfacción en el uso del celular se encontró con una media del 1.87, representando en una escala tipo Licker como bueno (Tabla 4).

Tabla 4. Resultados de los factores de la dimensión Satisfacción.

Factores	Media
Comodidad	1.88
Aceptabilidad	1.85
SATISFACCION	1.87

Fuente: elaboración propia.

En general se determina dentro de la eficiencia que el número de pasos que llevan a cabo para realizar una tarea considerando los recursos y resultados obtenidos en cuestión de esfuerzo mental, físico y económico (Cobo, 2005), se obtuvo una media del 2.07, considerado bueno (No. 2 en la escala tipo Licker) por los estudiantes. Mientras que la Eficacia que se considera el grado de exactitud con la que se logran las tareas y los resultados obtenidos (Cobo, 2005), se obtuvo una media del 1.99, considerado como bueno (No. 2 en la escala tipo Licker). Así mismo al medir la satisfacción en el uso del celular por los participantes donde la comodidad y aceptabilidad por parte del usuario y considerando la utilidad de la información se obtuvo una media del 1.87, considerado como bueno (No. 2 en la escala tipo Licker) por los participantes que contestaron el test de usabilidad. Por lo que el uso del celular (Usabilidad) por parte de los estudiantes del Colegio de Bachilleres del Estado de México, plantel Acolman lo consideran bueno (No. 2 en la escala tipo Licker), ya que se obtuvo una media del 1.98, al usarlo como herramienta didáctica para realizar actividades dentro del aula de clases. (Tabla 5).

Tabla 5. Resultados de la dimensión: Usabilidad.

Dimensiones	Media
Eficiencia	2.07
Eficacia	1.99
Satisfacción	1.87
USABILIDAD	1.98

Fuente: elaboración propia.

CONCLUSIONES

Los docentes son superados, en gran medida, en conocimiento del uso de las TIC's por los estudiantes, sobre todo a lo que se refiere en celulares, ya que los celulares se encuentran en gran porcentaje al alcance del alumno. Pero si el docente domina las TIC's, en especial el celular, puede propiciar actividades y tareas, las cuales si se guía adecuadamente al alumno, se logra el alcance de objetivos de un plan de estudios.

Es importante aprovechar como un recurso el uso del celular y sacar provecho de él, mediante una estrategia que permita su uso con fines didácticos. En el colegio de Bachilleres del Estado de México Plantel 39 Acolman, su reglamento interno menciona que el alumno no debe portar algún aparato electrónico, entre ellos los celulares. Si son sorprendidos usándolos, se les confisca el aparato o celular, lo que provoca una sanción por medio del departamento administrativo. También dentro del reglamento interno de cada aula, los docentes mencionan que el uso del celular durante la clase queda estrictamente prohibido, con amenazas que oscilan desde la disminución de la calificación, como el retiro del celular. Pero ambas situaciones no logran que los alumnos dejen de portar el celular dentro del plantel.

Debido a esta problemática, se diseñó la estrategia explicada en el cuerpo central de este trabajo, para que el celular tenga un uso didáctico dentro del aula, y así se vuelva un factor de motivación para el alumno. El celular, se puede utilizar en cualquier materia que el alumno tenga dentro de su currículo, ya que no es único de una asignatura.

Por tanto, el crear un ambiente tecnológico en común entre el docente y el alumno, teniendo como objetivo común el uso de celular, puede ayudar a que el alumno logre los objetivos planteados dentro del programa de estudios, y no solo eso sino que se cumpla el principio de pertinencia que menciona la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS), en México: "*Los planes de estudios deben atender la necesidad de pertinencia personal, social y laboral, en el contexto de las circunstancias del mundo actual, caracterizado por su dinamismo y creciente pluralidad. Los jóvenes requieren encontrar en la escuela un espacio significativo y gratificante en sus vidas".*

REFERENCIAS

Alcantar Jiménez, M.J, (2012) "La Telefonía Celular y el internet como estrategia didáctica de la materia de diseño de circuitos electrónicos en los alumnos de tercer año de la secundaria diurna No 26 Francisco I Madero del ciclo escolar 2012-2013" (Tesis de Maestría). Universidad de Puebla.

Baz, A. A., Fereira, A. I., Alvarez, R. M., & García, B. R. (s.f.). Dispositivos Móviles. Ingeniería de Telecomunicación, Universidad de Oviedo.

Bower, G. H. (2003). Teorías del Aprendizaje. México: Trillas.

Cab Pech, Víctor Manuel Domínguez Castillo, J. Gabriel. (2008). Conocimientos y habilidades de los profesores del campus de ciencias sociales de la Universidad Autónoma de Yucatán para la educación a distancia. RED. Revista de Educación a Distancia.

Cano Gamboa, Carlos Andrés. (2008). Determinantes en la eficiencia en la producción de la educación. Revista de la Educación Superior, XXXVII, Julio-Septiembre, 17-30.

Castillo Blanco, Sandra Liliana. (2011). Factores que se deben considerar al implementar estrategias de educación virtual en odontología. Universitas Odontológica, Julio-Diciembre, 97-103.

Coll, César (2008), "Aprender y enseñar con las TIC: expectativas, realidad y potencialidades".

De la Vega, S. G., González Arena, M. T., Martínez Jiménez, V., & Ramírez Ramos, J. M. (1999). Nociones sobre la investigación científica. México: Oxford.

Díaz, B. A. (2006). El enfoque de Competencias en la educación. ¿Una alternativa o un disfraz de cambio? Perfiles educativos, XXVIII (111), 7-35

Fombona, C. J., Pascual, S. M., & Madeira, F. A. (2012). Realidad Aumentada, una evolución de las aplicaciones de los dispositivos móviles. Revista de Medios y Educación (No. 41), 197-210.

Godoy, Miryam Briceño, Magally. (2008). Constructos teóricos que fundamentan las competencias del docente universitario para la gestión del conocimiento en contextos virtuales de aprendizaje. Revista de Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales, Enero-Diciembre, 81-100

INEGI. Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en los Hogares, 2010 http://www.inegi.gob.mx/

Martínez López, F: J. (2009). Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y las competencias básicas en educación (en línea). Espiral. Cuadernos del profesorado. 15-16. Disponible en: http//www.cepcuevasolula.es/espiral

Moreno Olivos, Tiburcio. (2010). Competencias en educación. Una mirada crítica. Revista mexicana de investigación educativa, 15(44), 289-297.

Ocampo López, Javier. (2008). Paulo Freire y la pedagogía del oprimido. Revista Historia de la Educación Latinoamericana, 57-72.

Orozco, J. (2011). "El teléfono celular como recurso didáctico en el álgebra vectorial para la física en el nivel medio superior". Tesis de maestría no publicada, Instituto Politécnico Nacional, Ciudad de México

Ortega Barba, Claudia Fabiola; Banderas Campero, Alejandra. (2011). Percepción de los jóvenes universitarios sobre el uso de Twitter en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Apertura, Sin mes, http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68822737003

Ricoy, L. M. (2012). El acercamiento al contexto profesional como móvil para indagar sobre las TIC: Un estudio cualitativo. Revista complutense de Educación, Vol. 23 (No. 2), 443-461.

Sánchez Ambriz, M. L. (2011). El uso del celular para desarrollar el pensamiento crítico, reflexivo y analítico. Ética net (11), 196-212.

LOS LITORALES, FUENTE DE RIQUEZA PARA LA COMPETITIVIDAD LOCAL Y NACIONAL

Trabajo en proceso de elaboración.

Autores:

Cesar Ruiz Moreno, Maestro en Ingeniería (Investigación de Operaciones),

cesar.ruiz@uicui.edu.mx

C. Dulce María Torres Bautista

maria.torres@uicui.edu.mx

C. Valeria Monroy Figueroa

valeria.mofi@gmail.com

Procedencia: Universidad de Ixtlahuaca, CUI.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento tiene como objetivo hacer un análisis comparativo de los países que no cuentan con litoral y su índice de competitividad en el ranking por el que pudieran ser observados, por las distintas áreas especializadas. Identificando su sectorización, ubicación y las principales variables que identifican a estos países en su relación con los demás que no comparten salida al mar. De la misma forma se identifican los diferentes esfuerzos por minimizar el impacto de esta característica para que se permitan los flujos necesarios de inversión en infraestructura. Son señalados de distinta forma los costos que implica el no tener acceso al mar.

Palabras clave: Litoral, complejidad económica, barreras al comercio, PIB.

ABSTRACT

This document aims to make a comparative analysis of countries that have no coastline and its competitiveness index ranking by which could be observed by the various specialized areas. Identifying its segment, location and main variables that identify these countries in their relationship with others who do not share landlocked. In the same way they identify the different efforts to minimize the impact of this feature so that the necessary investment flows are allowed on infrastructure. They are marked differently the costs of not having access to the sea.

Keywords: Coastline, economic complexity, custom barries, GDP.

INTRODUCCIÓN

Las transacciones de los países liberan una cantidad de enorme de recursos en sus intercambios bilaterales y multilaterales. De estas, aproximadamente el 80 por ciento se realiza por la modalidad marítima, que a su vez son un detonante de crecimiento y riqueza local en los puertos y sus alrededores. Si bien, esto implica un crecimiento económico local y agregadamente un impulso al crecimiento nacional, también existen factores como el aumento en problemas sociales, por la falta de infraestructura educativa, de seguridad social, pública y otros servicios. Si fuera el caso, que no se cuente con el suficiente capital humano para desarrollar todas las actividades inherentes o coadyuvantes, se debe inmigrar de otros lugares de la misma nación.

¿Pero qué pasa con los 44 países oficialmente reconocidos que no tienen salida al mar? (Banco Mundial, 2016) ¿No hacen transacciones por la modalidad marítima? ¿No tienen problemas sociales? ¿No preparan recurso humano para convertirse en capital humano en desarrollo de habilidades de puertos marítimos? Lo que es un hecho, es que, en el índice de competitividad internacional general, estos países están en los últimos lugares del ranking, con una excepción: Suiza.

Por lo anterior, se pretende hacer una analogía de la repercusión de la situación geográfica en la intensidad de las transacciones de la modalidad marítima, su repercusión económica y los países que por su situación geográfica no cuentan con litorales.

Para comprender mejor el presente tema, se decidió implementar una serie de explicaciones de números que permitieran identificar y ubicar las diferencias por sus generalidades. Para llevar a cabo esta investigación, se toman como referencia los países sin salida al mar, exponiendo las diferentes dificultades que han tenido con su crecimiento económico por conflictos que enfrentan para el proceso de intercambio en un marco internacional. Así mismo, se hace mención de las diversas intervenciones que se llevan a cabo y, por último, la relación que guarda México al ser un país con litorales y su desarrollo en competitividad a nivel global.

METODOLOGÍA

El desarrollo de esta investigación se realizará desde el punto de vista cuantitativo, debido a que se consulta varias fuentes de identidad numérica para su comparabilidad, que permite la utilización del método deductivo al identificar características similares o contrarias desde los datos arrojados por la consulta. También se utiliza la cualitatividad, permitiendo que a través de ella, se consulten varias fuentes que a su vez permitan un razonamiento, que bajo la utilización del método analítico se puedan recabar todas las posibles postulaciones al respecto, haciendo que se encuentren elementos de utilidad, a la ves de trascendencia, pero que al momento de conjuntar ideas, sea un documento sintético de consulta y divulgación

DESAGREGACIÓN.

LOS NUMEROS.

La relación que guardan los países sin litoral con la extinción de enriquecimiento, es casi lineal, se dice “casi” porque existen excepciones que no permiten ser totalitarios en la afirmación, como Suiza que mantiene un nivel de vida superior a todos los 43 países reconocidos por el Fondo Monetario Internacional, que no cuentan con salida al mar. Suiza

se ha mantenido en el primer lugar de ranking de competitividad en los últimos 6 años, y en los anteriores 2 a este periodo ocupó el segundo lugar.

De los 5 Continentes en los que se divide nuestro Globo Terráqueo, cuatro de ellos tienen países que no cuentan con litoral, cuya composición solo excluye a Australia. De los 44 países que no tienen salida a mar: 2 se encuentran en América, 14 en el continente Europeo, 16 en África y 12 en el Continente Asiático. Algunos de ellos están reconocidos diplomática y políticamente como Principados, más son reconocidos por su autonomía y soberanía como independientes de decisiones; principalmente en Europa: San Marino, Lienchestein, Andorra y la ciudad del Vaticano, que no es un principado, pero que goza del reconocimiento oficial y soberano.

Con datos de 2015 del Banco Mundial podemos describir las siguientes cifras generales aproximadas. En el Continente Americano, Bolivia y Paraguay tienen aproximadamente 17.4 millones de personas, y entre ambos juntan en su Producto Interno Bruto (PIB) 60.7 mil millones de dólares; los 9 países y 3 principados de Europa suman 62.7 millones de personas, con un PIB de 1,593.4 mil millones de dólares (teniendo cifras aproximadas de Ciudad del Vaticano, Liechtenstein y San Marino); para los 16 países del Continente Africano que no tienen salida al mar su población suma 294.2 millones de personas y su PIB en conjunto es de solo 194.7 mil millones de dólares (sin contar a Lesotho); mientras que en Asía los 12 países con esta característica su población es de 149.4 millones de personas, y su PIB en conjunto es de 432.5 mil millones de dólares.

El párrafo anterior solo representa de forma lineal, que los países no tiene salida al mar, sin considerar más variables, que la suma aritmética de población y su riqueza, que haciendo una división simple nos dice que el Continente Europeo es más eficaz, al producir cada habitante de los países con la característica 25.4 dólares, mientras que le seguirían con una distancia considerable los países del Continente Americano al producir 3.48 dólares de la riqueza, el Asiático con 2.89 dólares y muy por debajo el continente Africano con 0.65 dólares de producción por habitante. Se insiste en que esta primera apreciación no incluye características orográficas, de clima, tecnologías, trabas arancelarias y no arancelarios, educativas y otras.

Si este ejercicio se hace de forma individual, el puntaje sería similar pues la riqueza que produce Suiza aunado a su población longeva, sería el primer lugar, sin olvidar que los principados y el mismo Vaticano, tienen una población sumamente reducida y tiene un PIB por arriba de sus similares de los demás continentes.

El total de la población que vive en esos países es de 523.8 millones de personas, mientras que su PIB agregado es de 2.2 billones. Cifras que pudieran considerarse no significativas, sin embargo, la población representa aproximadamente el 7.17 por ciento de la población mundial, mientras que el porcentaje que producen estos 44 países es aproximadamente el 1 por ciento, si se tomamos en cuenta lo que dice The Boston Consulting Group (BCG) en su Global Wealth Report 2014. Es posible que los porcentajes varíen, en tanto las cifras del PIB de los países de interés de este documento son al año 2015, mientras que la estimación de BCG es para el 2014. Cabe hacer mención que lo que hace la empresa especializada en consultoría estratégica son estimaciones del incremento de la riqueza del año mencionado abarcando aproximadamente el 95 por ciento de Producto Interno Bruto mundial. Lo relevante para este documento, que no es menor, lo que ocurra o no con los 44 países de interés.

El comercio internacional como base fundamental en la riqueza de cada país ha aumentado considerablemente durante los últimos tres años, según economistas de la OMC en un comunicado que dieron el pasado 14 de abril de 2015. Sin embargo, este crecimiento se va dando de manera paulatina debido a la crisis financiera, a los sistemas geopolíticos y las barreras que obstruyen la competitividad y el acceso flexible al intercambio de mercancías en el mercado mundial, teniendo como resultados del volumen de crecimiento un 2.8% en 2014, 3.3% en 2015 y 4.0% en 2016.

Otro estudio interesante sobre el incremento de riqueza en el mundo lo realizó también The Boston Consoulting Group en 2014, donde da a conocer que la riqueza privada aumentó el 14%, cifra insitada principalmente por el aumento del mercado de valores en el año 2013. Para este estudio se analizaron 63 países que representan el 95% del PIB mundial, y en los resultados de los movimientos que se ejecutaron destaca, como ya se había esperado,

América del Norte, donde llegó a 53.000 mil millones de dólares, siguiéndole Europa Occidental con 37.900 mil millones de dólares. Un dato interesante recae en que el 25.8% de la riqueza financiera privada mantenida en el extranjero se encuentra en Suiza, lo cual podría dar muchas conclusiones significativas sobre la razón de su enorme calidad de vida y la estabilización de su Producto Interno Bruto a comparación de otros países, y el porqué de su posición en la tabla de valoración de competitividad en el número 1.

Los países sin litoral representan el 12.5% de la superficie terrestre, y el 4% de la población mundial. No obstante, la falta de acceso al océano desacelera su tasa de crecimiento económico de aproximadamente un 0.7%, pues el total de sus PIB es apenas el 0.3% del total mundial, y, lo más infortunado es que apenas reciben un 0.34% de inversión extranjera mundial (PNUD, 2015). Un estudio en el 2002 destacó que nueve de los últimos doce países en la escala del Índice de Desarrollo Humano son países sin litoral. En el 2015, la escala de Índice de Desarrollo Humano determinó que son 13 de 44 países considerados como de bajo desarrollo humano, es decir, que el 29.5% representa a países sin litoral (PNUD, 2015).

El crecimiento económico del conjunto de los países en desarrollo sin litoral se contrajo en 5,8% en 2008 y 3,6% en 2009 (ONU, 2011). Esto ha tenido como consecuencia un grave número de personas en situación de extrema pobreza en estos países por la pérdida de empleos e ingresos, especialmente debido a la crisis económica.

PAÍSES SIN LITORAL

Los países sin litoral son aquellas naciones que no cuentan con salida al mar y que, por lo tanto, no poseen puertos. En todo el mundo son 44 países en total los que no tienen una comunicación directa con el mar.

A continuación, se presentan cuatro tablas clasificadas por continente, en donde se encuentran enlistados los países sin litoral correspondiente, así como el Crecimiento de su Producto Interno Bruto en 2015, Tasas de Interés Real y Raking en 2015.

PAÍSES SIN LITORAL EN EUROPA			
País	Crecimiento del PIB 2015	Tasas de Interés	Raking 2015
Andorra	0,1	n/a	n/a
Austria	0,9	n/a	23
Bielorrusia (Belarús)	1.6	0.6	n/a
Ciudad del Vaticano	n/a	n/a	n/a
República Eslovaca	2.5		67
Hungria	2.9	1.2	63
Liechtenstein	n/a	n/a	n/a
Luxemburgo	4.8	n/a	20
República Moldova	4.6	4.4	n/a
Republica Checa	2	2.1	31
Republica Macedonia	n/a	n/a	60
San Marino	n/a	n/a	n/a
Serbia	-1.8	12.7	94
Suiza	1.9	3.4	1

PAÍSES SIN LITORAL EN ÁFRICA			
País	Crecimiento del PIB 2015	Tasas de Interés	Raking 2015
Botswana	4.4	n/a	71
Burkina Faso	4	n/a	n/a
Burundi	4.7	6.8	136
Chad	7.3	n/a	139
Etiopia	10.3	n/a	109
Lesotho	3.6	3.5	113
Malawi	5.7	19.3	135
Mali	7.2	n/a	127
Niger	6.9	n/a	n/a
República Centroafricana	1	n/a	n/a
Rwanda	7	n/a	58
Swaziland	2.5	2.4	128
Sudán del Sur	3.4	n/a	49
Uganda	4.8	18.8	115
Zambia	6	2.8	96
Zimbabwe	3.8	n/a	125

Tabla 1. Elaboración con datos del Banco Mundial y Datosmacro

PAÍSES SIN LITORAL EN ÁSIA			
País	Crecimiento del PIB 2015	Tasas de Interés	Raking 2015
Afganistán	1.3	14.7	n/a
Armenia	3.5	13.3	82
Azerbaiyán	2	17.6	40
Bhután	5.5	6.1	105
Kazajistán	4.4	n/a	42
Kirguistán	3.6	n/a	n/a
República Democrática Popular Lao	7.5	n/a	83
Mongolia	7.8	12.3	104
Nepal	5.4	n/a	100
Tayikistán	6.7	18.1	80
Turkmenistán	10.3	n/a	n/a
Uzbekistán	8.1	n/a	n/a

PAÍSES SIN LITORAL EN AMÉRICA			
País	Crecimiento del PIB 2015	Tasas de Interés	Raking 2015
Bolivia	5.5	7.5	117
Paraguay	4.7	15.3	118

Tabla 2. Elaboración con datos del Banco Mundial y Datosmacro

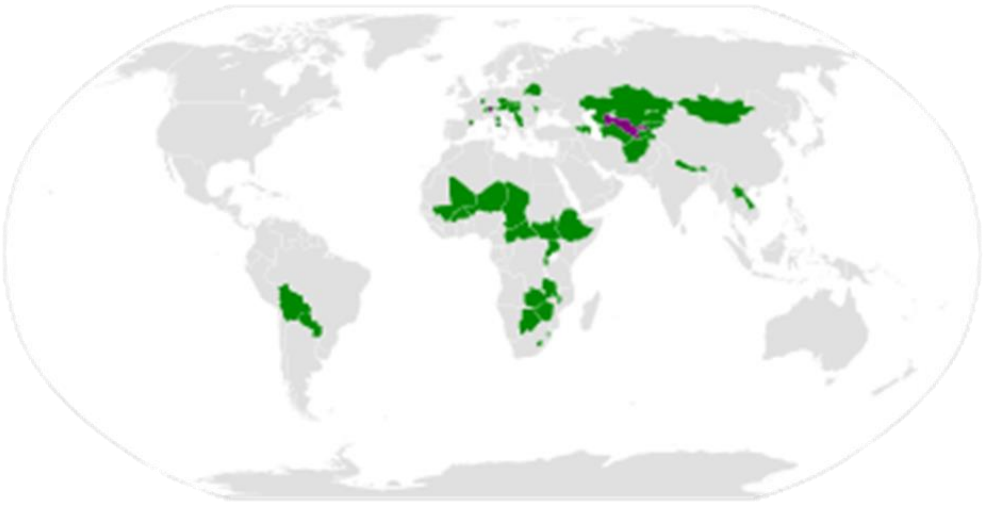


Figura 1. Mapa de países sin litoral

Sin embargo, a pesar de que Bolivia es considerada como parte de estas naciones, existe una controversia entre las negociaciones marítimas contra Chile, debido al famoso "Corredor de Atacama" donde se disputaron los límites entre la República de Chile, Bolivia y Perú. Actualmente, Bolivia exige un acceso soberano al océano Pacífico, pese a que ésta área es dominada por Chile. Por otra parte, gracias a la hidrovía Paraná-Paraguay, tanto Bolivia como Paraguay pueden salir al océano Atlántico, pero ¿a qué costo? En los siguientes párrafos se mencionan algunas de las dificultades que estos lugares afrontan debido a la zona geográfica en la que se encuentran.

GEOGRAFÍA Y COSTOS

La situación geográfica que representan estos países los ha llevado a tener diferentes barreras en cuanto a sus negociaciones con los demás mercados internacionales, debido a los trámites de tránsito y de la infraestructura de transporte, ya que todo esto significa un incremento en el costo de las transacciones con el comercio exterior.

Para que estos países utilicen el transporte marítimo en su comercio exterior, tienen que hacer uso del transporte multimodal. Según una comparación sobre la transportación de mercancías realizada en un blog de David Alcaraz en el 2014, en donde considera la rapidez, la capacidad, la seguridad y el costo de cada uno de estos medios (Carretera, Ferrocarril, Marítimo y Aéreo) concluye que el transporte marítimo es el modo más utilizado para el comercio internacional, ya que a pesar de que la rapidez es baja, cuenta con mayor capacidad en volumen y peso al transporte de mercancías, y esto se debe a que los productos son transportados preferentemente en granel y contenedores, además de que el nivel de seguridad es alto y tienen un costo bajo, a comparación de los demás medios de transportación (Alcaráz, 2014)

El gasto que realizan por el pago de los servicios de transporte, tomando en cuenta el tiempo más los seguros, el total del costo de las importaciones y exportaciones llega a ser casi del

doble más que de los países que sí cuentan con litoral (Erdenebileg, Países en desarrollo sin litoral, 2003).

Las importaciones pueden tardar hasta "el doble" de tiempo en salir del puerto que en viajar desde el puerto al punto de destino del país demandante u oferente sin litoral. En general, una carga puede tardar entre cuatro y seis semanas en llegar desde un país con litoral a uno vecino sin litoral (Raballand, Marteau, & Arvis, 2007). Esto se debe a que la mercancía permanece mucho tiempo en el puerto mientras se realizan todos los sistemas de autorización, principalmente por parte de los corredores de transporte. Desafortunadamente, la incertidumbre es muy elevada y afecta todo el viaje. Asimismo, los problemas de seguridad y la administración aduanera suelen tener repercusiones muy amplias. Las fronteras retrasan las rutas debido a los procesos que se requieren para la autorización de despacho y la práctica del soborno, así como los derechos aduaneros (Banco Mundial, 2008).

Hay que tener en cuenta que muchos de estos países (Austria, Bielorrusia, Eslovaquia, Hungría, Serbia, Chad, Etiopía, Kazajistán, Kirguistán, Tayikistán, Turkmenistán, Uzbekistán y Bolivia) disponen de grandes cantidades de reservas de petróleo, lo cual los hace técnicamente poderosos, pero desafortunadamente, las erogaciones para la exportación pueden llegar a ser demasiado costosos, ya que necesitan de la ayuda de países que tienen tránsito en vías marítimas para conseguir una mejor disponibilidad en las rutas más directas y llegar al mercado meta; y no solo eso, sino que tienen que esperar mucho más tiempo al exportar petróleo crudo e importarlo ya refinado, así como la importación de alimentos y otros productos. Por consecuencia, su comercio no es favorecido por los demás países. Zambia es un ejemplo común en este tipo de situaciones, ya que pagaba hasta 50% más por el combustible que los demás países a su alrededor por las recientes alzas en el precio del petróleo.

Gael Raballand, Jean-Francois Marteau y Jean Francois Arvis (PREM) realizaron un estudio denominado "The Cost of Being Landlocked: Logistics Costs and Supply Chain Reliability" publicado en 2007, en donde especifican que la red vial no es motivo por el cual el transporte sea costoso, sino el mal manejo de la infraestructura. Raballand menciona:

"Se ha sostenido por muchos años que el mejoramiento de la infraestructura es la solución a los problemas de costos asociados a la mediterraneidad, pero sabemos que debemos trabajar mucho más con los países costeros, porque el problema más serio está en los puertos y en cómo lograr que la mercadería salga de ahí" (Banco Mundial, 2008).

Una logística eficiente es un elemento indispensable para la integración adecuada a los mercados internacionales. Algunas propuestas integralidad es educar la estructura poblacional de los puestos de carga, incluyendo una profunda capacitación de los obreros actuales, así como la propuesta de inmigrar capital humano de otros lugares, sumado a que se encuentre la capacidad instalada adecuada para el transbordo, carga y descarga de las mercancías. Esto no se llevará a cabo sin políticas públicas determinantes por parte de los gobiernos poseedores de litorales, quizá gestionado por los países sin este beneficio o por la misma OMC.

Otros obstáculos en el crecimiento de muchos de estos países son la escasa capacidad institucional y productiva debido al pequeño volumen de los mercados internos, pues no se maneja una competitividad considerable, así como la lejanía y aislamiento de los mercados internacionales; las dificultades para atraer inversión extranjera directa; la dependencia de pocos mercados, la poca diversificación y variedad de productos exportados, principalmente productos básicos (ONU, 2011) aunado a la baja calidad que presentan los productos.

Uno de los factores más problemáticos y tal vez, más interesante de analizar, es el elemento climático. Según la conferencia de las Naciones Unidas (2011) que tomó como referencia el tema de la problemática que tienen los países sin litoral, destaca que la mitad de estos países en desarrollo, experimentaron deforestación entre 2000 y 2010, y cinco de ellos sufrieron una reducción de la cubierta forestal de más del 25%. El cambio climático ha exacerbado la deforestación, la desertificación y la pérdida de diversidad biológica, y ha tenido efectos negativos sobre la infraestructura del transporte, donde se encuentra insertado el multimodal para sacar avante las mercancías que se transportan por mar.

Debido a que estos países son vulnerables al cambio climático y la mayoría de ellos son frágiles a estos efectos de la naturaleza afectando la producción agrícola, la frecuencia de

desastres naturales, la degradación de las tierras, la desertificación, la seguridad alimentaria, la no viabilidad de pesca continental y la erosión de la biodiversidad, es necesario hacer frente a estos retos, ayudándolos a realizar estrategias de adaptación y realizar medidas de mitigación, pues si no se realizan acciones de esta índole, entonces estos efectos podrían agraviar más la situación de desventaja en la competitividad, y escalar en el ranking.

LOS ESFUERZOS

Si el proceso de importación y exportación se racionaliza de manera adecuada, los costos podrían reducir para mejorar el comercio y el crecimiento del país, fomentando la inversión. Pero es un cambio que enfrenta resistencia. "El problema con el sistema es que en él existen enormes intereses creados. Muchos obtienen ingresos, estamos hablando de millones de dólares, con el sistema actual" (Raballand, ed.al.2007) .

También señalan que reducir los derechos aduaneros simplificaría el sistema logístico. Y es que la OMC dicta que los países no pueden establecer discriminaciones entre sus diversos interlocutores comerciales. Si no se llega a un acuerdo comercial entre todos los países para el beneficio de los demás (en este caso, de los países sin salida al mar) entonces no puede ser aplicable, ya que se tiene que hacer lo mismo para todos los demás miembros de la OMC, lo cual causa dificultades para todos los otros.

Existen varias formas de apoyar el comercio, incluidas las naciones que no cuentan con salida al mar, entre otras es reducir al máximo los tiempos de envío y la incertidumbre:

"Sabemos que existen maneras para reducir los costos, pero no sabemos si el ahorro que se genere ahí llegará efectivamente al consumidor. Por eso nos centraremos más en el problema del tiempo, porque sabemos que beneficia a todos. Usualmente, esta reducción en los tiempos de espera debería contribuir a reducir los factores de costo y, en último término, los de transporte. Sin embargo, todavía quedan muchas incertidumbres" (Raballand, ed.al.2007)

En agosto de 2003 Naciones Unidas convocaron la primera "Conferencia Ministerial Internacional de Países en Desarrollo sin Litoral", celebrada en Almaty (Kazajstán) que

abordó las necesidades y los problemas específicos de los países en desarrollo sin litoral, que a manera de resumen, se presentan los siguientes puntos:

- Libertad de acceso al mar: Permitir a los países sin litoral, libre tránsito por cualquier medio de transporte a través del territorio de sus vecinos de tránsito. A este punto se le considera utópico.

- Desarrollo de infraestructuras: Es urgente concertar nuevos acuerdos de cooperación entre los países sin litoral y los países de tránsito, para desarrollar y modernizar la infraestructura de los corredores de tránsito. Este punto implica erogaciones, que seguramente se cargaran al demandante del servicio.

- Eficiencia de las operaciones de tránsito: Simplificar, armonizar y racionalizar la documentación y los trámites necesarios para el cruce de fronteras. Hay que mejorar los mecanismos institucionales por medio de acuerdos regionales, aplicar las nuevas tecnologías de la información y transferir conocimientos especializados.

- Medidas de apoyo internacional: El desarrollo de la infraestructura necesaria en estos países requiere un grado de financiación que supera sus medios. Es necesario incrementar la ayuda, la inversión privada y la cooperación técnica. (Erdenebileg, Países en desarrollo sin litoral, 2003).

En ninguno de los puntos anteriores, no mencionan elevar la capacitación o nivel educativo de las puertos o la infraestructura educativa de la región, ya ni hablar de elevar a capital humano el estándar. Esto se necesita de la mano de la mejora en la infraestructura, de lo contrario se tendrá la tecnología o maquinaría con adelantos tecnológicos, pero sin elementos humanos capaces de sacar la productividad.

En la Conferencia de las Naciones Unidas sobre “Comercio y Desarrollo” realizada en el 2011, remarcaron algunas contribuciones para poder actuar en algunos de estos puntos específicos, refiriéndose principalmente al apoyo para estos países en materia de comercio, logística comercial, inversión y transferencia de tecnología. Se considera fundamental esta

última propuesta, ya que si no se transfieren los recursos tecnológicos, incluyendo los educativos y capacitación a la par, no tendrá los beneficios esperados. Es necesario contar con medidas de facilitación del comercio, ya que en muchos de esos países no existe infraestructura que incluya tecnología, educación y capacitación, o bien, no es suficiente.

La transferencia de tecnología, debe incluir aspectos como TIC's, agricultura, turismo, comercialización y acceso a los servicios financieros modernos. También se debe tener en cuenta la asistencia financiera y técnica para que puedan hacer frente a perturbaciones externas.

A pesar de que muchos de estos países no cuentan con un desarrollo significativo según estadísticas, también hay otros que han buscado maneras estratégicas de sobrellevar estos problemas. El ejemplo más destacado sería Suiza, que aunque carece de recursos para exportación y salida al mar, es considerado uno de los países con mejor calidad de vida, y su PIB se ha mantenido estable durante los últimos años, cosa que no suele pasar con otros países del mundo, convirtiéndolo en un país estable y con una economía poderosa, no sólo por tener a algunos de las corporaciones más grandes del mundo, sino que incluso tienen la infraestructura necesaria como para destacarse en actividades farmacéuticas y químicas. Pero lo que más sobresale son los servicios financieros y el turismo. Habría que estudiar más detalladamente la razón de cada uno de estos países, porqué unos destacan más que otros.

MÉXICO Y SU VENTAJA LITORAL.

Si el comercio por mar representa hasta un 80 % de las mercancías que se mueven en el mundo ¿Por qué México no aprovecha su ventaja comparativa? Misma que podría y debería convertir en competitiva, con los dos litorales, con sus aproximadamente 11,220 kilómetros de línea costera.

México cuenta con diversos puertos, aproximadamente 107 sitios como puertos y terminales. Los más importantes son los siguientes: Coatzacoalcos, Ensenada, Guaymas, Lázaro Cárdenas, Manzanillo, Mazatlán, Puerto Vallarta, Salina Cruz, Tampico, Tuxpan y Veracruz,

pues en estos puertos en done la mayor parte de la mercancía llega para importarla y exportarla.

El desarrollo en México suele ser muy precario debido a que cuenta con múltiples recursos naturales para poder crecer, pero no lo hace ya sea por la falta de infraestructura, tecnología o capital humano capacitado para el manejo de estos recursos. En resumen de una política integral a largo plazo, haciendo énfasis en la transformación del recurso humano en capital humano, y claro con tendencias a convertirse en capital humano.

Figura 2. Puertos de México

Según el Índice de Complejidad Económica, México es el 12° exportador económico más grande en el mundo y el 20° más complejo económicamente. Los productos que más exporta recaen en petróleo crudo, automóviles, partes de automóviles, camiones de reparto y computadoras. Los productos que más importa son petróleo refinado, partes de vehículos, circuitos integrados, computadoras y accesorios de radiodifusión.

Los destinos de exportación de México son principalmente a Estados Unidos, Canadá, China, Japón, Corea del Sur y Alemania.

Figura 2. Fuente: Índice de Complejidad Económica. Destinos de exportación de México

Se realizó un estudio entre el 2013 y 2014, en donde The Global Competitiveness Report evalúa la competitividad de 148 economías mundiales, dando a conocer su productividad y prosperidad (PwC Mexico, 2014). Para México estos fueron los resultados:

Figura 4. Raking de The Global Competitiveness Index.

En esta tabla se muestra a México en el Raking 55 teniendo una puntuación de 4.34. Se puede mostrar que en esos años Suiza estaba en primer lugar.

The Global Competitiveness Index 2013-2014

Rank (Out of 148)	Country	Score (1-7)
1	Switzerland	5.67
2	Singapore	5.61
3	Finland	5.54
4	Germany	5.51
5	United States	5.48
14	Canada	5.20
34	Chile	4.61
40	Panama	4.50
47	Barbados	4.42
54	Costa Rica	4.35
55	**Mexico**	**4.34**
56	Brazil	4.33

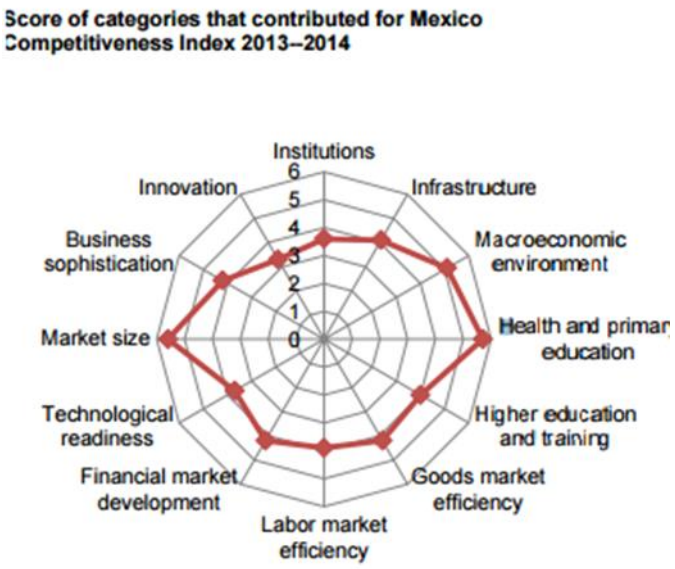


Figura 5. Puntuación de categorías que contribuyen para la competitividad de México

Las categorías que se dieron a evaluar fueron Instituciones, Infraestructura, Ambiente Macroeconómico, Salud y Educación Primaria, Educación Superior y Capacitación, Eficiencia de Bienes Mercantiles, Eficiencia del Mercado de Trabajo, Desarrollo Financiero, Preparación Tecnológica, Tamaño del Mercado, Sofisticación de Negocios y por último Innovación. Los puntos más altos lo tuvieron el Tamaño del Mercado, Salud y Educación Primaria, sin embargo, hace falta trabajar en cuestiones de Innovación y con las Instituciones Gubernamentales, de la misma manera que con la Preparación Tecnológica. Esto hace que nuestros sistema de educación integral, y no solo el de la educación formal, se modernice y se planteen estrategias de conversión en un modelo educativo a largo plazo, que implique familia, calle, relaciones sociales, trabajo y si, la educación formal que conocemos. Parece ser que la política actual comenzó al revés.

México cuenta con diferentes medios para transportar sus productos, como carreteras, vías férreas, transporte aéreo y marítimo.

Pero lo que más destaca entre todos estos tipos de transportes, es el transporte marítimo. En las últimas décadas, se han modernizado los puertos mexicanos, lo cual permite un gran incremento significante en la importación y exportación de mercancía. Pese a la crisis

económica que provocó que muchos de estos proyectos se vieran afectados, la recuperación económica está permitiendo continuar con algunos.

Gracias a que México es un país con grandes líneas costeras, actividades como pesca, comercialización, contados industriales, petróleo, turismo y seguridad nacional y militar, han logrado hacerse diferentes instituciones y vocaciones. (PwC Mexico, 2014)

Además, la importación y la exportación suele ser en grandes cantidades, y algunos de los puertos que operan este tipo de mercancías son los puertos de Manzanillo y el de Lázaro Cárdenas, ubicados en el lado del Pacífico. Por otra parte, en el Golfo de México se encuentra Veracruz y Altamira. Gracias a ellos, México mantiene las relaciones marítimas internacionales con otros países en los 5 continentes, contribuyendo con un 95% del tonelaje de carga en contenedores que se mueven en estos puertos (PwC Mexico, 2014). Pero se debe reconocer que la modalidad terrestre sufre un atraso de varias décadas: las vías férreas. Esto implica un alto costo del movimiento de mercancías al interior, pues gran parte se hace por carretera y de "a poquito" que sumado al trayecto total repercute en la utilidad de operación.

México cuenta con transporte por carretera, el cual brinda una gran flexibilidad para largas distancia, contando con 370,000 kilómetros de carretera integrados por autopistas, carreteras, caminos y vías que permiten una comunicación entre casi todo el país. Mismas que no siempre están en buen estado o que las que permite eficiencia representan un costo por el peaje.

Afortunadamente, México está abriendo oportunidades en inversión de infraestructura para aumentar sus estandarizaciones en la economía mundial, puntos de turismo e innovación en tecnología. Según el presidente de la República, Enrique Peña Nieto, se llevaría a cabo un Plan para un Programa de Infraestructura Nacional. Algunos sectores que se llevarían a cabo serían Telecomunicaciones, Energía, Infraestructura en Transporte, Tecnología para el medio ambiente y Aviación. (PwC Mexico, 2014). Sin embargo, por asuntos coyunturales dicho programa no ha dado los resultados planeados. Entre los que podemos destacar la falta de acuerdo de los sectores políticos, privados, los poderes de la Unión, entre otros.

Figura 3. Redes de transporte por carretera en México (PwC Mexico, 2014)

CONCLUSIONES

Cierto que la logística y la trasportación optimizada puede llegar a ser la diferencia entre la calidad, el satisfactor y el precio. El consumidor final es quien llega a pagar los costos adicionales monetarios y de tiempo de espera que un producto conlleve para su consumo. Sin embargo, la gran mayoría de las veces estas erogaciones se ven rebasadas por las barreras arancelarias o las no arancelaras. En otras ocasiones la situación geográfica no permite que los productos por muy alto estándar de satisfacción tengan, no llegan a su destino a tiempo, y si lo hacen, puede ser a un alto costo: es el caso de los países sin litorales.

La gran mayoría de los países expuestos, sin acceso al mar, son países intensivos en la exportación de sector primario (recursos naturales) y lo poco de transformación que hacen llega con alto costo de transportación al llegar al destino meta, y quizá ya no es apreciado. Sin embargo, estos países también consumen, y por lo general lo que llegan a hacer por mar es ya parte del sector secundaria, entre otros alimentos, energía lista para el consuma (gasolinas), vestido, bebidas, etc, mismas que por tener que pagar a quien tiene acceso al mar llegan con un alto costo al consumidor. Sumados estos componentes podemos decir que si hay repercusión en la situación geográfica respecto del mar para eficientar el comercio exterior de los países sin litoral, por lo que su situación de competitividad es en la gran mayoría de los casos, no apta de llamarse como tal. Claro se miden muchas variables, pero

en especial, esta pareciera que tiene un impacto lineal, pero que no podemos generalizar por la excepciones de Suiza, Austria y quizá los principados Europeos, así como la Ciudad del Vaticano, que aunque no hay mucha información disponible, es especializaron en actividades del sector terciario.

No se considera cerrar por completo el presente documento de investigación, ya que se debe seguir indagando más variables que permitan tener una contundente afirmación sobre la situación geográfica de los países sin litoral. Es posible que se llegue, en un momento determinado a opinar que un programa regional de educación integral se a la solución, haciendo del recurso humano, solo una herramienta transformada en capital humano ¿y por qué no? En talento humano.

BIBLIOGRAFÍA

Alcaráz, D. (16 de Diciembre de 2014). La Clase de Oscar. Recuperado el 27 de Agosto de 2016, de Ventajas E Inconvenientes Del Transporte Maritimo: http://laclasedeoscarboluda.blogspot.mx/2014/12/ventajas-e-inconvenientes-del_16.html

Álvarez Moro, O. (10 de Junio de 2014). El Blog Salmón. Recuperado el 25 de Agosto de 2016, de La riqueza mundial ha subido, según BCG: http://www.elblogsalmon.com/entorno/la-riqueza-mundial-ha-subido-segun-bcg

Arzabal, M. (s.f.). BATANGA. Recuperado el 25 de Agosto de 2016, de Estados sin litoral: ¿Sabes cuáles son los 44 países del mundo que no tienen salida al mar?: http://www.batanga.com/curiosidades/60270/estados-sin-litoral-sabes-cuales-son-los-44-paises-del-mundo-que-no-tienen-salida-al-mar

Banco Mundial. (16 de Junio de 2008). Recuperado el 27 de Agosto de 2016, de Países sin litoral: Alto costo de transporte, retrasos y menos comercio: http://www.bancomundial.org/es/news/feature/2008/06/16/landlocked-countries-higher-transport-costs-delays-less-trade

Banco Mundial. Link: http://www.bancomundial.org/es/country

EL Blog Salomon: Boston Consulting Group http://www.elblogsalmon.com/entorno/la-riqueza-mundial-ha-subido-segun-bcg

Datosmacro.com: Link:http://www.datosmacro.com/paises

Eju. (11 de Noviembre de 2014). Recuperado el 27 de Agosto de 2016, de ONU advierte que países sin litoral pierden 20% de su potencial económico y traza ruta para mejorar acceso a mercados: http://eju.tv/2014/11/onu-advierte-que-pases-sin-litoral-pierden-20-de-su-potencial-econmico-y-traza-ruta-para-mejorar-acceso-a-mercados/

Erdenebileg, S. (2003). Países en desarrollo sin litoral.

Erdenebileg, S. (s.f.). Países en desarrollo sin litoral.

OMC. (2015). Proseguirá la modesta recuperación del comercio en 2015 y 2016 después de tres años de débil expansión.

ONU. (27 de Octubre de 2011). Conferencia de las Naciones Unidas. Recuperado el 27 de Agosto de 2016, de Grupo de países en desarrollo sin litoral: http://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/td450_sp.pdf

Organización Mundial del Comercio. (s.f.). Recuperado el 27 de Agosto de 2016, de Los principios del sistema de comercio: https://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/tif_s/fact2_s.htm

PNUD. (2015). Human Development Report. Recuperado el 27 de Agosto de 2016, de http://hdr.undp.org/sites/default/files/2015_human_development_report_overview_-_es.pdf

PwC Mexico. (Septiembre de 2014). Recuperado el 28 de Agosto de 2016, de Insights of Transportation and Logistics Sectors in Mexico: https://www.pwc.com/mx/es/knowledge-center/archivo/2014-09-transportation-and-logistics.pdf

Raballand, G., Marteau, J., & Arvis, J. (2007). The Cost of Being Landlocked: Logistics Costs and Supply Chain Reliability.

TRANSFORMACIÓN DE UN JEFE DE ÁREA A UN LÍDER VISIONARIO.

Trabajo concluido.

Autores:
Dr. Enrique Guadarrama Tavira egtavira@yahoo.com.mx UAEMéx.
Mtra. Irais González Domínguez iraisiya@hotmail.com UAEMéx.
Mtra. María Elena Delgado Ayala maridelay@hotmail.com UAEMéx.

Resumen

El desarrollo del liderazgo siempre ha sido un tema debatido en la historia de las organizaciones, es indudable que una persona que es líder, es valorada en su empresa por ser impulsor y generador de cambio y valor agregado.

Se puede entender al liderazgo como un proceso de interacción entre personas que mediante influencia personal, poder, potencialidades y actividades de grupo, una persona impulsa a otras a alcanzar metas comunes. Las organizaciones dependen para crecer y perdurar en el tiempo del liderazgo de sus dirigentes, un buen líder debe reunir ciertas condiciones; compromiso con la misión, comunicación de la visión, confianza en sí mismo e integridad personal, se va formando día a día en los valores.

Por otra parte, la formación de recursos humanos siempre ha sido un factor clave en el éxito de las empresas, si una persona adquiere conocimientos y desarrolla sus habilidades, se pueden formar equipos de alto rendimiento, siendo la clave principal para que las organizaciones respondan oportunamente a los cambios.

Autores como Daniel Coleman, Cary Cherniss y Peter F. Drucker coinciden en que cada individuo posee un sistema de ideas, actitudes, valores y compromiso que van a influir y a normar su conducta, por lo tanto, cuando las necesidades de autoestima están satisfechas, los sentimientos de confianza en sí mismo, de auto valor, de fuerza, de capacidad y respeto, aumentan de tal forma que es notorio el cambio de actitud.

La gestión de la empresa objeto de estudio, se ha visto afectada por un conjunto de variables internas que exigen cambios significativos con los líderes que están al frente de los trabajadores y que buscan la mejora continua, la calidad total y la implementación de estrategias en el manejo de los recursos materiales muy especialmente del recurso humano.

Palabras clave: Liderazgo, organización, jefes, empresa, gestión.

Summary

Leadership development has always been debated in the history of organizations, it is clear that a person who is a leader, is valued for being in your company and generator drive change and added value. You can understand leadership as a process of interaction between people by personal influence, power, potential and group activities, a person drives others to achieve common goals. Organizations depend to grow and last in time of leadership of their leaders, a good leader must meet certain conditions; commitment to the mission, vision communication, self-confidence and personal integrity, is forming every day in values. Moreover, the training of human resources has always been a key factor in the success of business, if a person acquires knowledge and develop their skills, can form high performance teams, the main key for organizations to respond in a timely to change. Authors like Daniel Coleman, Cary Cherniss and Peter F. Drucker agree that each individual has a system of ideas, attitudes, values and commitment that will influence and regulate their behavior, therefore, when self-esteem needs are satisfied, the feelings of self-confidence, self worth, strength, capacity and respect, so that increase is noticeable change in attitude. The management of the company under study, has been affected by a number of internal variables that require significant changes with leaders who are leading workers and seeking continuous improvement, total quality and implementation of strategies in the material handling especially human resource resources.

Keywords: Leadership, organization, bosses, business, management.

Introducción.

El liderazgo contemporáneo se centra más en las cuestiones internas, o sea, el liderazgo ya no viene desde afuera como una imposición sino como un estímulo interno provocado por el líder. En este tipo de liderazgo se acentúa las cuestiones morales, es decir, explica el porqué de una determinada actividad para lograr así la comprensión y participación voluntaria de los

seguidores. En esta visión, se busca ganar la simpatía y la buena voluntad de los seguidores para así efectuar las actividades sin el sentimiento de la existencia de jerarquías.

La retroalimentación, o "feedback" es una actividad necesaria en el liderazgo ya que ésta pone en evidencia si el líder se está desenvolviendo apropiadamente o si hay algún área donde necesite ponerse más atención. Funciona de manera bidireccional, tanto para el miembro de un grupo para que se mantenga firme en la trayectoria que le corresponda como para el líder para saber si está dándose a entender o motivando al grupo de manera favorable.

Metodología,

Para el desarrollo de esta investigación de enfoque cualitativo, se utilizó como método de pensar el deductivo lo que permite la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas de manera general, y luego se integrarlas de manera particular.

La investigación se realizó en un departamento operativo de una empresa que elabora productos alimenticios en la zona industrial de Toluca, Estado de México, en donde se pudo observar que los supervisores que tienen contacto directo con los trabajadores, no conocen ni no tienen claro, cuáles son las oportunidades de desarrollo de él y de los empleados que tiene a cargo, actuando en interés individual e ignorando las aspiraciones de las demás limitando así el desarrollo de su personal.

A su vez, el personal no entiende con claridad, cuáles son las competencias laborales con las cuales tienen que trabajar, para sobresalir entre un gran número de empleados, lo que los ha llevado a imitar comportamientos y actitudes negativas de su jefe inmediato, tales como: mentir, ser impuntuales, adicción a redes sociales, falta de atención, ineficiencia, etc. y han desarrollado mecanismos defensivos y ofensivos hacia los demás, se quejan, culpabilizan y se desvalorizan a sí mismos, no confiando en sus capacidades y dejando a un lado su autodesarrollo y crecimiento dentro de la empresa.

Desarrollo del tema.

Las teorías clásicas como la teoría de los rasgos, la teoría conductual y la teoría situacional se basaban en el paradigma del líder transaccional, el que usaba el poder (coercitivo o de recompensa) para guiar y motivar a los empleados, aclarando roles y tareas (Martínez-Ros, 2010). El análisis de esta literatura indica que el papel del líder transaccional, estaría más acorde con los modelos tradicionales de cambio planificado, en el que los líderes planean y

generan las estrategias para garantizar el cumplimiento de los procesos que llevarán al resultado deseado.

Para ello, un estilo instruccional y directivo puede ser más funcional. Así mismo, desde los paradigmas tradicionales, premiar los comportamientos esperados es usual cuando el cambio está orientado hacia la búsqueda de la eficiencia mediante la reducción máxima del riesgo, lo cual se refuerza a través del reconocimiento a las personas cuando se logran las metas pre establecidas por el líder, características fundamental de este tipo de liderazgo (Bass, 1985), pues la dinámica de la relación líder-seguidor dentro del liderazgo transaccional implica un intercambio explícito o una negociación implícita entre unos y otros (Den Hartog, Van Muijen & Koopman , 1997).

En el contexto anterior, el líder debe ser motivador, permitir que la satisfacción de las necesidades del subordinado dependa de su desempeño eficaz, proporcionar la capacitación, dirección, apoyo y recompensas que son necesarios para el desempeño eficaz; para ello, House identificó cuatro componentes de liderazgo:

- El líder directivo: Hace saber a sus subordinados lo que se espera de ellos, programa el trabajo que se va a realizar y da instrucciones específicas de la manera en que se deben desarrollar las tareas.
- El líder apoyador: Es amigable y muestra preocupación por sus subordinados.
- El líder participativo: Consulta con sus subordinados y utiliza sus sugerencias antes de tomar una decisión.
- El líder orientado a la realización: Fija metas desafiantes y espera que los subordinados se desempeñen a su más alto nivel.

Si bien estas teorías clásicas fueron idealistas en su tiempo no se puede negar el mérito de haber abierto el camino hacia teorías de liderazgo que, basándose en sus principios, han sido capaces de superar las limitaciones de aquella época y "democratizar" el liderazgo, haciéndolo patrimonio no de unos pocos sino de todos.

Las últimas teorías de liderazgo transformador señalan que cualquier persona puede ser un líder. Por eso, el liderazgo no se encuentra únicamente en la cúspide de las organizaciones, sino repartido por estas. En palabras de Peter Drucker: "Ninguna institución puede sobrevivir si necesita genios o superhombres para dirigirla. Debe ser capaz de organizarse de manera que las cosas funcionen con un liderazgo compuesto por seres humanos normales".

Tannenbaum y Schmidt (1958) identificaron tres fuerzas que conducen a la acción en el liderazgo: Las fuerzas de la situación, las fuerzas de los seguidores y las fuerzas en el líder. Maier (1963), por otro lado, señaló que los dirigentes no sólo toman en consideración la probabilidad de que un seguidor acepte una sugerencia, sino también las consecuencias de esas acciones.

Dentro de esta óptica, el estilo de liderazgo que el líder debe exhibir para lograr resultados óptimos, está exclusivamente en función de las características de los seguidores, más concretamente, con el nivel de competencia de estos y la disposición a colaborar con las propuestas del líder. A pesar de lo que el líder haga, la eficacia depende de las acciones de sus seguidores. Esta es una dimensión importante que ha sido pasada por alto o menospreciada en la mayoría de las teorías del liderazgo (Robbins, 1999).

La teoría de Bernard M. Bass, uno de los más conocidos y respetados especialistas en liderazgo, definió el liderazgo transformacional en términos de cómo los líderes afectan a los seguidores que están destinados a confiar, admirar y respetar al líder transformacional. Para Bass, el carisma es necesario, pero no suficiente. También ha señalado que el auténtico liderazgo transformacional se sustenta en bases morales. En su obra (1985), identificó tres maneras en las cuales los líderes pueden transformar a sus seguidores:

- Aumentar la conciencia de la importancia y el valor de la tarea.
- Conseguir que se concentren primero en las metas u objetivos del equipo o la organización, en lugar de sus propios intereses.
- Activar sus necesidades de mayor orden.

El liderazgo transaccional se concentra principalmente en motivar a los trabajadores a través de una relación mediada por la posición que se tiene dentro de la organización (jefes a subordinados), se fundamenta en comportamientos contingentes basados en la claridad de las tareas que según sus resultados serán premiadas o castigadas (Bass, 1985; Bass & Avolio, 1994; Bass & Riggio, 2006)" (Contreras, 2010).

Básicamente el liderazgo, como se puede comprender en su enfoque transaccional, que es la versión clásica, ha sido congruente con las técnicas de enseñanza y aprendizaje de antaño. El liderazgo no sólo representa un fenómeno social en las instituciones o empresas, sino que se da desde que haya más de una persona presente en un escenario específico, pero la visión de

este es lo que cambia con el tiempo y las situaciones contextuales. Durante muchos años el mecanismo del liderazgo se desenvolvió mediante un sistema de castigos y recompensas que se efectuaban de diferente manera dependiendo del contexto y del objetivo por alcanzar en un tiempo determinado.

El liderazgo transaccional se concentra principalmente en motivar a los trabajadores a través de una relación mediada por la posición que se tiene dentro de la organización (jefes a subordinados), se fundamenta en comportamientos contingentes basados en la claridad de las tareas que según sus resultados serán premiadas o castigadas (Bass, 1985; Bass & Avolio, 1994; Bass & Riggio, 2006)" (Contreras, 2010)-

Descripción del objeto de estudio.

La relación laboral en una área operativa de una empresa ubicada en la zona industrial de Toluca, Estado de México, se ha visto afectada por un conjunto de variables internas que exigen cambios significativos en los líderes que están al frente de diversos grupos de trabajadores, que de acuerdo al estudio buscan la mejora continua, la calidad total y la implementación de estrategias para el logro de objetivos. Lo que se ha convertido en un verdadero reto, es asumir un nuevo estilo de liderazgo capaz de manejar adecuadamente un clima organizacional, observando que hay deficiencia en las direcciones estratégicas, cohesión, negociación y toma de decisiones, es decir, los líderes actuales no reconocen estas habilidades en ellos mismos, pero si hay una inclinación clara hacia el estilo de liderazgo directivo.

En consecuencia, hay acciones de liderazgo que sobresalen en la organización:

- El mayor número de jefes que se dicen "líderes" ejercen autoridad, sin promover la participación, están centrados en las tareas y resultados, algunos se centran más en las tareas de iniciación (definen objetivos, preparan planes, organizan), mientras los menos se centran en las tareas de ejecución (orientación, evaluación, control).

Esta investigación permitió evaluar a los líderes directos, a los trabajadores, sus capacidades, su desempeño y como se relacionan con los demás miembros de la empresa. El trabajo se inicia con un test que se aplicó a 80 personas que están a cargo de tres líderes diferentes, el cual consistió en los siguientes puntos:

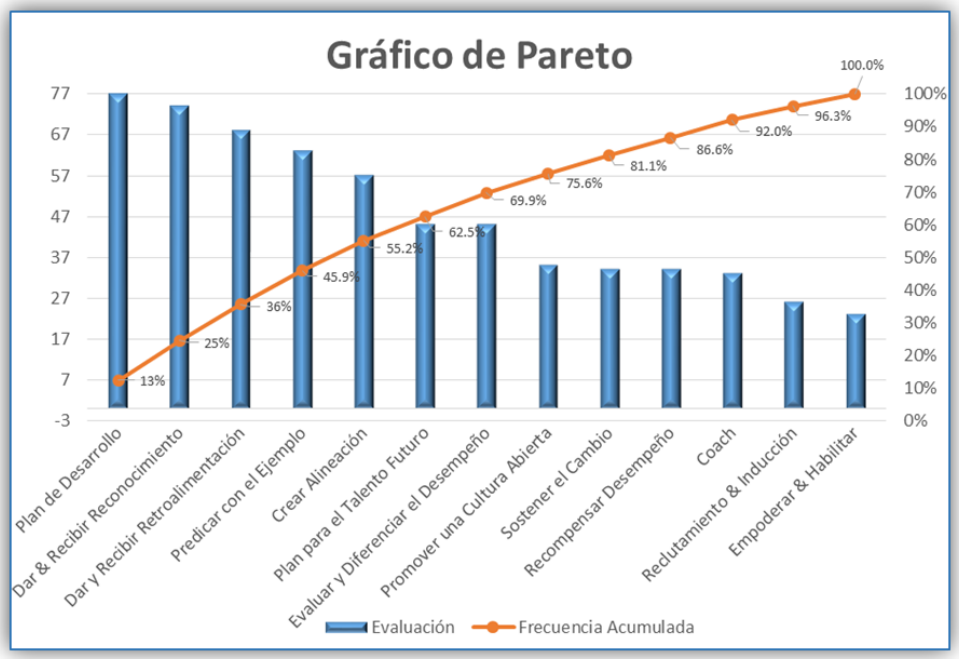
- Crear Alineación: El líder del equipo comunica de manera constante y simple a sus equipos la visión, prioridades clave y progreso. El líder se preocupa y actúa para mejorar continuamente su habilidad para trabajar como equipo.
- Predicar con el Ejemplo: Los líderes son un ejemplo a seguir y propician un clima de confianza y apertura en el equipo.
- Promover una Cultura Abierta: Los líderes se encuentran disponibles cuando sea necesario por los colaboradores. El líder actúa de manera propia para resolver las preocupaciones de los colaboradores.
- Sostener el Cambio: Se realizan reuniones periódicamente con la participación activa de los miembros del equipo. Los líderes han identificado las funciones potenciales que sus colaboradores pueden tener en el futuro y su preparación para esos roles.
- Reclutamiento & Inducción: El personal de nuevo ingreso tienen un plan formal de incorporación-Inducción que asegura que obtengan las habilidades y conocimientos necesarios para la posición. El líder guía a los colaboradores sobre su desarrollo y plan de carrera.
- Plan de Desarrollo: Los perfiles de éxito se encuentran disponibles para todos los miembros del equipo y posiciones clave, estos son utilizados como base para definir planes de desarrollo e identificar oportunidad de carrera. El líder tiene reuniones periódicas con los colaboradores para evaluar su desarrollo.
- Empoderar & Habilitar: Los líderes se asegurar que los colaboradores cuenten con las habilidades necesarias para tomar nuevas responsabilidades y toma de decisiones. Los Lideres habilitan a sus colaboradores mediante la eliminación de barreras y garantizando que la información adecuada y los recursos están disponibles.
- Dar y Recibir Retroalimentación: La retroalimentación es vista como una oportunidad de mejorar el desempeño en lugar de percibirse como una crítica o señal de fracaso.

  Los líderes cuentan con las habilidades necesarias para dar una retroalimentación efectiva (observación específica, impacto del comportamiento, y la comprensión de que se puede utilizar como una oportunidad de ofrecer una sugerencia o iniciar una sesión de coaching).

• Evaluar y diferenciar el Desempeño: Existe un equilibrio adecuado entre el reconocimiento por encima y más allá de los logros. Los líderes saben cómo usar el proceso de Plan de Mejora de Desempeño para gestionar un bajo desempeño.

• Dar y recibir reconocimiento: El Reconocimiento en Reuniones Operacionales es espontáneo, auténtico, significativo y sincero. El reconocimiento es suficientemente oportuno y específico para reforzar comportamientos, esfuerzos o resultados que se reconocen.

Evaluación	No Favorable	Neutro	Favorable
Plan de Desarrollo	77%	16%	7%
Dar y Recibir Reconocimiento	74%	4%	22%
Dar y Recibir Retroalimentación	68%	21%	11%
Predicar con el Ejemplo	63%	7%	30%
Crear Alineación	57%	23%	20%
Plan para el Talento Futuro	45%	14%	41%
Evaluar y Diferenciar el Desempeño	45%	18%	37%
Promover una Cultura Abierta	35%	18%	47%
Sostener el Cambio	34%	26%	40%
Recompensar Desempeño	34%	22%	44%
Reclutamiento y Inducción	26%	19%	55%
Empoderar y Habilitar	23%	8%	69%



Propuesta de un perfil de liderazgo para el supervisor de área.

Ahora, los líderes inmediatos o supervisores, requieren de un cierto paquete de habilidades que podrían estar muy relacionados con la situación de ser un líder directo, para estar en contacto frecuentemente con los trabajadores o grupo de trabajo.

Estas habilidades tienen que ser lo suficientemente directas, pero que no parezca que son órdenes y tampoco pueden parecer demasiado alejadas porque se perdería el orden y la disciplina de trabajo. Necesitan tener la medida exacta de autoridad y relajación para acoplarse a los requerimientos de los subordinados

El plan de carrera es esencial para mantener la actualización de los trabajadores o personal laboral, la educación de estos es de vital importancia para que estén sintonizados con la cultura de la empresa o ideología laboral de la institución donde se encuentren. Así como también les sirve para saber en qué área laboral se pueden desempeñar mejor, ya que de lo contrario, podría resultar una desventaja para el gran mecanismo empresarial o corporativo.

De acuerdo con Velázquez (2011), de las características propias del pensamiento mexicano, los líderes deben de cultivar los siguientes rasgos:

- Entusiasmo y Calidez: El empleado latinoamericano necesita una gran dosis de afecto que lo contagie e invite a realizar las tareas que le encomiendan, así mismo que su líder sea dinámico y con energía.

- Dominio de la tarea: Los líderes latinos deben de proyectar un gran dominio de las tareas y funciones que realizan, toda vez, que sus seguidores están atentos a sus decisiones e instrucciones.
- Unión del grupo e interés por el individuo: En todo momento el líder debe cuidar que el grupo se mantenga unido y los individuos se sientan satisfechos con las tareas encomendadas.
- Rigidez, pero con justicia: El líder debe adoptar una posición de no comprometerse con nadie y anteponer los intereses institucionales a los personales.
- Humildad: Es la cualidad del líder que no le deja perder el equilibrio entre mando y ejecución, reconociendo en todo momento las aportaciones de sus colaboradores.
- Solidaridad y Empatía: Es una práctica que al líder le permite descubrir los deseos, necesidades y requerimientos de sus seguidores, para definir cuál es la mejor posición dentro del equipo.
- Serenidad: Un líder en todo momento debe ser racional y estudiar con calma todas las posibles soluciones al problema.

Conclusiones.

Los líderes necesitan desarrollar al personal que tienen a su cargo, para optimizar sus habilidades, destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, permitiendo que el individuo conozca más, no sólo de sí mismo, sino también de sus compañeros de grupo con el objeto de crecer y mejorar como persona.

Al alcanzar la estabilidad emocional, el individuo podrá disfrutar de un mayor bienestar personal y laboral; podrá mejorar su potencial, responsabilidad, autoestima y creatividad en el medio donde se desenvuelve. Estas actividades contribuyen a que la persona descubra y desarrolle sus potencialidades y destrezas, se valore a sí mismo, reconociendo sus habilidades y se conecte con su "yo" interno.

El líder del área al limitarse la mayor parte del tiempo a dar sólo órdenes y pedir resultados, olvida que quienes le colaboran no son máquinas sino personas, y por supuesto deja de lado el reconocer la buena labor de sus equipos de trabajo, dejando de promover el reconocimiento, no significando que este sea el único que debe hacerlo, pero si el responsable de fomentar la participación activa y aporte de ideas para que no se conviertan en actividades ocasionales sino que tengan continuidad en el tiempo.

La retroalimentación es una actividad que puede convertirse en una herramienta de mejora continua, sin embargo ante la ausencia de este, el personal no expresa libremente sus sugerencias, preocupaciones y observaciones identificadas a fin de mejorar su funcionamiento dentro de la organización.

Uno de los primeros pasos para poder sustentar los resultados de una organización es ser un buen ejemplo para los demás y estar consciente de sí mismo, de manera que se pueda manejar los resultados a corto, mediano y largo plazo.

Este comportamiento es uno de los más importantes en el Gráfico de Pareto presentado anteriormente, aunque no fue parte del 80-20 este comportamiento está haciendo una diferencia significativa en los comportamientos de los empleados al momento de hacer sus actividades, influyendo de manera negativa e inconsciente proporcionando ejemplos de la cultura que no se quiere adoptar por parte del negocio y los resultados que se están buscando, algunos de los ejemplos son: llegar tarde, justificarse, culpar a otros, conspirar, quejarse, etc.

Otros puntos que requieren atención por parte del líder es:

- Creer que se puede hacer todo el trabajo, no delegar, no confiar en los empleados hasta el punto de confiarles ciertas tareas.
- Pensar que algo no es problema suyo, cuando en realidad todo lo que rodea a la empresa y la relación laboral le concierne.
- No ser claro, que sus empleados no conozcan sus intereses, objetivos y prioridades.
- No tener creatividad o iniciativa.
- No recordar que lo importante son los objetivos, los resultados, por lo que se pierden de vista.

Lógicamente, no todos los errores se cometen en la misma persona, incluso hay líderes que no cometen ninguno de estos errores, alguno incluso cometerá algún otro error, pero lo cierto es que los errores existen y pueden incidir indirectamente en muchos aspectos de la empresa.

Sin embargo no todo está perdido, se puede recuperar el verdadero sentido del líder para que tenga clara todas sus funciones, sostener los resultados y con ello aumentar las ventajas que puede traer a la persona, al equipo de trabajo o a la organización entera en busca del cero desperdicio, un sólo equipo y 100% de compromiso por parte de sus líderes y empleados.

Los comportamientos que se esperan de un líder para acelerar el desempeño, eliminar el desperdicio y eliminar actividades que no agregan valor para la empresa y de esta forma

generar un ambiente de alto desempeño y, en el cual consecuentemente, todos los colaboradores tengan la oportunidad de crecer profesionalmente.

Estos comportamientos se pueden reducir en seis tipos:

1. Competir y Conectarse Externamente: Entender el ambiente de negocio externo de negocio, desarrollar relaciones fuertes y crear brechas con respecto a nuestros competidores

2. Liderar para Ganar: Predicar lo que se predica, inspirar y motivar a las personas

3. Gestionar para obtener resultados. Pasión para exceder objetivos ambiguos y entregar resultados para el Negocio

4. Desarrollar Talento y los Equipos: Desarrollarse y desarrollar a otros para crear equipos diversos de alto desempeño

5. Colaborar Internamente: Colaborar y comunicar efectivamente creando relaciones de largo plazo

6. Hacer la Diferencia: Proactivamente retar y conducir la mejora continua.

Un Liderazgo efectivo debe tener un conocimiento profundo de unas pocas Prácticas de Gente y aplicarlas consistentemente en sus relaciones interpersonales.

Existen cinco prácticas fundamentales para una exitosa gestión del equipo:

1. Crear el Contexto: Establecer la Cultura de Un único equipo alineado hacia objetivos comunes

2. Seleccionar Talento: Asegurar que el talento correcto esté disponible en el momento adecuado.

3. Desarrollar a las Personas: Habilitar el éxito de los Colaboradores en su posición actual y en las futuras.

4. Conducir el desempeño: Crear condiciones para una Cultura de Alto Desempeño

5. Reconocer y recompensar: Reforzar los comportamientos deseados y el buen desempeño.

Referencias bibliográficas

Bonifaz (2012). Liderazgo empresarial. Red tercer milenio: México.

Chiavenato (2007). Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones. 8ª. Ed. McGraw-Hill.

Contreras et al. (2013). Del liderazgo transaccional al liderazgo transformacional: implicaciones para el cambio organizacional. Universidad Católica del norte. Colombia.

Coleman Daniel, Cary Cherniss. (2005). Inteligencia emocional en el trabajo. Barcelona, España. Kairós.

Gómez (2008). El liderazgo empresarial para la innovación tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas. Pensamiento y gestión. IPN.

Gómez-Rada. (2014) Liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes. Cuadernos hispanoamericanos de psicología, vol. 2 num.2, 61-77.

James R. Evans, William M. Lindsay. (2008). Administración y control de la calidad. USA. Cengage Learning.

John C. Maxwell. (2014). Buenos líderes hacen grandes preguntas. New york, USA

Karen Blumenthal. (2012). Steve Jobs. USA. Alfaguara.

Moreira (2010). Liderazgo transformacional y género en organizaciones militares. Universidad complutense de Madrid.

Pariente et. al. (2015). Procesos de cambio y desarrollo organizacional, Algunas reflexiones en torno al concepto del liderazgo.

Peter F. Drucker. (2014). La administración en una época de grandes cambios. México. Ed. sudamericana.

GESTIONAR TALLER PARA LA SANA CONVIVENCIA, DESARROLLANDO LOS VALORES EN ESTUDIANTES DE MEDIA SUPERIOR, UAEM.

López Botello Felisa Yaerim
Cervantes Franco Alejandro
Quintana Colín Rubén

RESUMEN

La presente Investigación pretende un acercamiento al compromiso que existe entre los docentes de grupo, padres de familia y estudiantes, a partir de un taller de sana convivencia para el desarrollo de valores cívicos y éticos (respeto) en alumnos del plantel "Dr. Ángel Ma. Garibay Kintana" Preparatoria, UAEM proporcionando estrategias como herramientas básicas en la práctica educativa y en el ámbito familiar.

Con el fin de desarrollar los valores y la sana convivencia, fomentando los valores cívicos como éticos dentro y fuera del ámbito educativo tanto familiar, para brindarles una mejor educación, como una herramienta socializadora en la sociedad que los rodea.

La investigación está dividida en tres partes fundamentales, en la primer parte se trata la problemática en el ámbito educativo, así mismo se complementa con la descripción del contexto donde se desarrollan los alumnos del nivel medio superior. Se establece lo que es la justificación, los objetivos tanto generales como específicos, la contextualización, diagnóstico y la definición de valores.

Posteriormente se establece lo que la Ley General de Educación, la Reforma Educativa, la malla curricular que viene siendo la transversalidad, así como los campos de formación. Su apartado de formación cívica, ética, la convivencia escolar y familiar, por último se hace mención del taller de sana convivencia. Concluyendo con los resultados y la conclusión.

Con esta investigación se espera que tenga un impacto en los docentes, padres de familia para que fomenten los valores cívicos y éticos en los estudiantes del plantel "Dr. Ángel Ma. Garibay Kintana" de la UAEM y así garantizar una sana convivencia y disminuir las agresiones presentadas ante sus compañeros.

JUSTIFICACIÓN

Las conductas agresivas presentes en el contexto educativo, En el nivel medio superior, han sido observadas y detectadas desde años atrás, hoy llamado "bullying".

Algunos docentes frente a grupo, por disposición de la Secretaría de Educación Pública, han tenido que implementar y desarrollar una serie de actividades que permitan la disminución de estas conductas –agresivas- sin llegar a una conclusión precisa por falta de apoyo institucional así como social, sin embargo, en ocasiones algunos directivos se hacen a un lado por falta de "interés" y "conocimiento del medio", por lo que considero importante retomar estos sucesos, cada vez más fuertes, diseñando actividades, reflejadas en la planeación, creando un ambiente de aprendizaje, donde se permita la inclusión de todos los estudiantes.

Las actividades lúdicas principalmente, optimizan el sano desarrollo del alumnado, controlando la disminución de las agresiones físicas y verbales (Binaburo Iturbide, J.A.; Muñoz Maya, Beatriz, 2007), centrar la atención hacia las reglas y normas hacen posible la sana convivencia en la sociedad civil y escolar, así mismo como demostrar la importancia de incluir este tipo de actividades e incluir el fomento de valores cívicos y éticos, entre ellos el respeto.

Es de suma importancia diseñar un Taller de Sana Convivencia que incluya un conjunto de actividades con estrategias específicas, para trabajar con los alumnos del plantel "Dr. Ángel Ma. Garibay Kintana" de la Escuela Preparatoria, UAEM., con el propósito de propiciar cambios en sus actitudes y relaciones con los pares favoreciendo así la aceptación e integración social.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Diseñar un taller de sana convivencia, para propiciar los valores cívicos y éticos (el respeto) en estudiantes del plantel "Dr. Ángel Ma. Garibay Kintana" Preparatoria, UAEM., a través de actividades lúdicas.

OBJETIVOS PARTICULARES

- Definir actividades lúdicas y su importancia dentro del contexto escolar.
- Analizar los principios pedagógicos que permitan la sana convivencia dentro del aula.
- Investigar actividades que permitan el acercamiento al conocimiento de los valores cívicos y éticos (respeto).
- Diseñar y aplicar actividades en un Taller de Sana convivencia para fomentar la inclusión social en estudiantes del plantel "Dr. Ángel Ma. Garibay Kintana" de la Escuela Preparatoria, UAEM.
- Difundir dentro del ámbito escolar profesional las actividades del Taller de Sana convivencia para el fomento de valores en estudiantes del plantel "Dr. Ángel Ma. Garibay Kintana" de la Escuela Preparatoria, UAEM.

Contextualización.

En el 2015 la UAEM atendía una matrícula de 17 947 estudiantes en el nivel medio superior (nms), la que se distribuye en cinco planteles ubicados en la capital del Estado de México y cuatro foráneos (UAEM, 2015a). No obstante, la cobertura resulta aún insuficiente, para la gran demanda de estudiantes que existe en este nivel educativo en el Estado de México.

El Plantel Dr. Ángel Ma. Garibay Kintana (PDAMGK) en el 2015 contaba con una matrícula de 2 225 alumnos, cuarto plantel de la UAEM con mayor número estudiantes en la institución. Durante los últimos años, el plantel ha obtenido resultados significativos: se han firmado los primeros convenios de colaboración, uno de ellos para estancias cortas en Italia; se posiciona entre los planteles donde disminuye el abandono escolar y aumenta la eficiencia terminal; sus profesores destacan en la creación de más grupos en el portal Dirección de Educación Continua y a Distancia (SEDUCA), entre otros.

Diagnóstico

Para la presente investigación se diseñó un cuestionario, con veinte preguntas que se les aplicó a algunos de los profesores de la escuela en mención al azar, con la finalidad de

detectar la problemática más notoria en conducta que existe en el plantel, obteniendo como resultado que hay una convivencia deficiente entre la mayoría de los alumnos (sin importar género ni edad) quienes pues no respetan reglas y se agreden tanto física como verbalmente; detectando, además, que hace falta que los alumnos, conozcan, apliquen y obedezcan "normas" y "reglas" –sociales- establecidas dentro de su quehacer socioeducativo, además de la pérdida en práctica de valores cívicos y éticos mostrándose esto en comportamientos agresivos y violentos.

Aunado a lo anterior, y preocupado por una mejora en las conductas, se propone realizar un taller de sana convivencia, innovadora y viable, que permita, a directivos, maestros, alumnos y padres de familia, participar en las actividades diseñadas para generar toma de conciencia y propiciar la disminución de conductas agresivas de parte de los alumnos, originándose así una inserción social completa, tal como los planes y programas educativos lo indica (principios pedagógicos de la RIEMS).

Esta estrategia que se implementa es un "Taller de sana convivencia para el desarrollo de valores cívicos y éticos (respeto) en alumnos del plantel "Dr. Ángel Ma. Garibay Kintana" de la Escuela Preparatoria, UAEM".

Valores Universales.

La axiología, junto con la deontología, se constituyen como las ramas más importantes de la filosofía que contribuyen con otra rama más general: la ética.

La práctica de "valores" involucra sentimientos y emociones, por consecuencia, los valores son creencias o convicciones de que algo es preferible y digno de aprecio, formando en las personas parte de su identidad; estos se aprenden desde temprana edad y cada persona les asigna un sentido propio en su vida cotidiana.

Menciona Rodríguez (2006) que un "valor es lo que se considera importante, estimable, valioso y necesario, que hace a uno sentirse bien y eleva el espíritu. Es todo aquello que con experiencia se va amando, cuidando y trabajando."

Dentro de estos puntos de vista se considera que al trabajar con valores morales dentro de la educación, marca la pauta para partir hacia una integración armónica y grupal favoreciendo el ámbito dentro y fuera de las instituciones.

De acuerdo a Sánchez Vázquez (2015) nos dice que los valores no existen por si mismos, son creaciones humanas que solo existen y se realizan en el hombre y por el hombre.

Tomando en cuenta las concepciones del término "valores", se llega a la conclusión de que todos tienen el mismo fin, conllevan al actuar de las personas de manera provechosa, entendiéndose como todas aquellas virtudes o cualidades que presentan un individuo al demostrar sus acciones dentro de la sociedad en la que se desenvuelve.

Los valores como parte de nuestra vida, en la sociedad en la que habitamos, son vitales para la supervivencia y en la toma de decisiones importantes en todo el contexto, oficio, deporte, religión, cultura e incluso en las diversiones que cada persona realiza.

Por otro lado Touriñan (2008) clasifica los valores en cuatro.

1. Valores éticos: aquellos que tienden al bien intrínseco, al bien supremo como valores universales y de trascendencia como son: amor, justicia, verdad, libertad, dignidad, socialización, tolerancia, felicidad, perfección, bondad, respeto, etc.
2. Valores estéticos: aquellos que tienden hacia la perfección y apreciación de la belleza como: sensibilidad, inspiración, etc.
3. Valores personales: aquellos que residen en el interior del individuo, son valores intrínsecos del ser amado: el amor así mismo, respeto así mismo, capacidad de admiración, de amar, de conocer, de crecer, de juicio crítico, de verdad, de honestidad, de actitud, de servicio, etc.
4. Valores Sociales: aquellos que están dirigidos a lograr el bien del grupo en el que vive. De los valores sociales se derivan los valores nacionales, culturales, científicos, etc.

En el presente trabajo se trabajó con los siguientes valores:

1. Valores éticos
2. Valores cívicos

"El respeto es una actitud ante la vida que implica aceptar y comprender al otro aún cuando su forma de expresarse y su pensamiento se ubiquen en la vereda de enfrente a la nuestra". (ABC, 2015).

El respeto es un valor que se empieza a practicar desde casa con la familia, es importante inculcar los valores tanto cívicos como éticos. El respeto no se gana con actitudes del más fuerte, se gana a través de la sana convivencia.

El desafío social y educativo es desarrollar el valor del respeto en el alumno para darle una expresión práctica en su vida diaria, ante esto aparecerán obstáculos para probar la solidez de dicho valor, además es necesario tomar en cuenta la confianza en uno mismo para tratar las adversidades con seguridad, de manera óptima y esperanzadora.

El poder de discernir ante alguna problemática planteada crea un ambiente de respeto para encontrar posibles soluciones, aquí se presenta atención a la calidad de las intenciones, actitudes, conductas, pensamientos, palabras y acciones.

Para este taller también se tomó en consideración el "Diálogo", entendiéndose este como una conversación entre dos o más personas, mediante la que se intercambian información, se comunican pensamientos, sentimientos y deseos puede ser oral o escrito. (Saló Lloveras, 2006).

De acuerdo con el Saló Lloveras, el diálogo es el intercambio de opiniones que se da de manera practica con el fin de llegar a un acuerdo, al emitir la opinión puede darse de manera pacífica o violenta, se pretende fomentar este valor en los alumnos, para mejorar su convivencia y relación diaria.

Educar en el diálogo, significa que los alumnos, además de apreciar la comunicación interpersonal, adquieran habilidades para expresar argumentos adecuadamente, capacidad para regular sus emociones dando prioridad a las razones frente a sus reacciones impulsivas (Saló Lloveras, 2006)

Por lo que conocer y llevar a la práctica el valor del diálogo, así como los criterios de uno mismo, nos da las pautas para conducir a los alumnos a tener un mejor mensaje sobre la expresión ya sea de forma oral y escrita, permitiéndoles de igual forma ampliar su conocimiento dentro de cualquier contexto social en el que se desarrollen.

Los valores en la formación del alumno.

La educación persigue la creación y la recreación de la cultura del individuo a través del fomento de los valores, la experiencia y la vida cotidiana propician la apreciación de los estilos en las conductas, su espacio es la reserva de libertad, de confianza que poseen las personas y los grupos sociales. Así abre un espacio para el desarrollo de las pautas sociales, su control por un lado y el espacio de la autonomía por el otro. Existe un espacio crítico tomado como referencia a Touriñan (2008), entendiéndose como un lugar transcultural que

no tiene época; a través de la historia se han utilizado varios métodos para que el individuo adopte los valores que deberán regir su vida:

a) Pensamiento: la utilización de la razón en forma eficaz es una forma muy útil para tomar decisiones y por lo tanto desarrollar una escala valorativa.

b) Sentimientos: pueden ayudar o ser un obstáculo al proceso del pensamiento y por ello hacer más difícil la toma de decisiones.

c) Elección: la libre elección de varias alternativas mediante la distinción de las presiones y consecuencias que implican.

d) Comunicación: es indispensable en el proceso de la interacción social.

e) Actuación: conducirse en forma consciente, congruente con los valores y las metas fijadas incrementa la posibilidad de que la vida se rija por los valores positivos elegidos.

Derivado de lo anterior, se concluye que el fomento de valores en la escuela no es algo que ocurra en su plenitud como fruto natural del proceso evolutivo del ser humano, hay que perseguirlo explicita y sistemáticamente, además de darle un seguimiento por la parte social.

Ley General de Educación.

El presente trabajo de investigación está fundamentado en los artículos 3°y 49° de la Ley General de Educación (LGE).

El artículo 3° de la LGE dice que: "El Estado está obligado a prestar servicios educativos de calidad que garanticen el máximo logro de aprendizaje de los educandos, para que toda la población pueda cursar la educación preescolar, la primaria, la secundaria y la media superior. Estos servicios se prestarán en el marco del federalismo y la concurrencia previstos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y conforme a la distribución de la función social educativa establecida en la presente Ley" (Ley General de Educacion, 2015).

Se fundamenta en este artículo, que se busca que los alumnos obtengan una educación de calidad a través de la convivencia sana y así garanticen el máximo logro de aprendizaje.

VI. Promover el valor de la justicia, de la observancia de la Ley General de Educación y de la igualdad de los individuos ante la Ley, propiciar la cultura de la legalidad, de la paz y la

no violencia en cualquier tipo de sus manifestaciones, así como el conocimiento de los Derechos Humanos y el respeto a los mismos.

Es importante tomar en cuanta observancia de la ley, puesto que a través de reglas escritas o no escritas los alumnos aprenderán a respetar a los demás y a respetarse así mismos basándose en los valores éticos y cívicos.

Artículo 49°.- "El proceso educativo se basará en los principios de libertad y responsabilidad que aseguren la armonía de relaciones entre educandos y educadores y promoverá el trabajo en grupo, para asegurar la comunicación y el diálogo entre educandos, educadores, padres de familia e instituciones públicas y privadas. De igual manera se fomentará el uso de todos los recursos tecnológicos y didácticos disponibles.

Además, estará sujeto a los fines y criterios dispuestos en los artículos 7° y 8° del presente ordenamiento, para lo cual se brindará capacitación al personal docente para que éste, a su vez, transmita esa información a los educandos, así como a los padres de familia." (Ley General de Educación, 2015).

Este artículo tiene gran importancia, habla de la comunicación y el dialogo que debe de haber entre maestros y alumnos, después de la relación entre educadores y padres de familia, incluso de la comunicación abierta que debe existir entre instituciones públicas e instituciones privadas.

La Reforma Educativa.

Esta investigación también tiene relación con la reforma educativa, uno de sus objetivos señala que habrá una mejora sustancial de la calidad de la educación y, efectivamente a través de la implementación de diferentes valores cívicos y éticos, de establecimientos de reglas, donde el alumno aprenderá a convivir de mejor manera con sus pares, olvidándose de la agresión verbal o física, aprendiendo a respetar.

Todo esto lo llevara a logar una convivencia sana dentro del aula, también dentro de la escuela.

El logro de la convivencia sana puede ser el primer paso para lograr una calidad de la educación puesto que el alumno se relacionará mucho mejor con sus maestros, con sus padres y con sus pares.

Convivencia Escolar y Familiar.

Al ser parte del colectivo docente de una institución, los docentes están en contacto con los padres de familia y de alguna forma los involucran en el trabajo de la escuela y al mismo tiempo que se lleva en el salón de su hijo.

Tanto el núcleo familiar, la escuela y el docente juegan un rol muy importante, son la clave para inculcar la convivencia escolar y en el proceso de enseñanza aprendizaje.

La escuela como instancia de fortalecimiento de la convivencia.

Se puede entender como micro sociedades, una organización y estructura determinada, con normas de convivencia, reglas que regulan las interacciones y participan entre otras, estas permiten aprender las habilidades, actitudes y valores de la convivencia democrática, practicándolos y no a través de discursos. Si la convivencia se enseña conviviendo, la escuela es un lugar de privilegio para realizarlo.

El docente como educador y mediador.

El docente es el encargado de la educación formal e institucionalizada de los alumnos, observa los comportamientos, actitudes, relaciones y cambios de conductas, además crea estrategias y formas donde exista un método notorio, para el cumplimiento de sus objetivos que quiera lograr y así se reflejen en el comportamiento de los alumnos.

Además que se debe estar atento a los cambios de los estudiantes y debe ser capaz el docente de resolver los conflictos y mediar en soluciones efectivas para el mejoramiento de la convivencia.

METODOLOGÍA.

Para comenzar a plantear el taller apliqué una encuentra a los docentes de la escuela al azar, esto con el fin de tener un mejor panorama y analizar las problemáticas más comunes entre los alumnos con relación a sus conductas y valores.

El análisis efectuado, ha sido de carácter cualitativo, por lo que la investigación se mide a través de los indicadores conductuales por medio de la información y observación, centrando principalmente la atención a estudio de casos en los alumnos con mayores problemas de conducta dentro de la escuela y el aula.

Dentro de este taller se aplicaron diversas estrategias, las cuales se fueron desarrollando a lo largo del periodo 2015 B, del trabajo establecido, al término de cada estrategia se evaluó, para ver si se cubrió alguna necesidad de los alumnos o se mejoró la conducta del alumno, teniendo así un impacto dentro de sus comportamiento disminuyendo lo que sería el bullying y la exclusión social entre ellos.

Estrategias de Intervención.

Después de lo antes mencionado se llevó a cabo la aplicación de estrategias divididas en 7 sesiones, previamente seleccionadas, estudiadas y adaptadas según las necesidades que presenta cada individuo dentro y fuera del contexto escolar.

Posteriormente los resultados fueron registrados conforme a la sesión que se realizaba, a su vez se tomaron fotografías, para poder retroalimentar el portafolio de evidencias y de esta forma poder enriquecer el trabajo presentado.

Para tener registrado qué impacto tuvieron las estrategias. Se llevó un registro de estas actividades tomando en cuenta los siguientes indicadores.

- Los alumnos mostraron interés al inicio.
- Los alumnos atendieron las indicaciones que les dio el docente.
- Hubo inclusión de los alumnos más problemáticos al realizar actividades con el grupo.
- Trabajaron los alumnos con respeto.
- Utilizaron adecuadamente el tiempo y espacio para reflexionar sobre el comportamiento y la conducta que ejercían.
- Concluyó la actividad.

Presentación de Estrategias

Actividad 1 **Sesión 1:** Pláticas con padres de familia y alumnos acerca de la importancia de una sana convivencia y qué es el bullying.	**Objetivo:** dar a conocer de manera precisa cuál es la ventaja y cuál es la desventaja de tener una convivencia sana, así como, qué problemas conlleva el bullying dentro y fuera de la institución
Actividad 2 **Sesión 2:** Representación de obras de teatro.	**Objetivo:** hacer una representación de algún cuento, retomando la temática de sana convivencia e inclusión.
Actividad 3 **Sesión 3:** Trabajando la confianza.	**Objetivo:** crear un ambiente de relajación, armonía y confianza en el grupo.

Actividad 4 **Sesión 4:** Cualidades personales	**Objetivo:** conocer las cualidades de cada uno de los alumnos que forman un grupo a fin de crear un clima favorable y evitar actitudes violentas en el aula.
Actividad 5 **Sesión 5:** Las reglas dentro del aula. *Actividad 6* **Sesión 6:** Resolviendo un problema	**Objetivo:** lograr que los alumnos establezcan normas y reglas dentro del aula. **Objetivo:** enseñar a los alumnos cómo resolver sus problemas a través del diálogo sin la necesidad de llegar a las agresiones (en este caso los alumnos se comunican a través de señas con los demás compañeros para que traten de dar a entender lo que quieren decir).
Actividad 7 **Sesión 7:** Control de emociones, y respuestas, asertivas, pasivas y violentas	**Objetivo:** que el alumno distinga y reconozca cuales son las causas que lo hacen enojar y así con diferentes situaciones qué actitudes tomaría.

Elaboración propia (2016)

Resultados y Conclusión.

El Taller para fortalecer la sana convivencia, para el desarrollo de valores en estudiantes del plantel "Dr. Ángel Ma. Garibay Kintana" de la Escuela Preparatoria, UAEM, se hizo con la intención de fomentar el desarrollo de valores (cívicos y éticos) dentro del aula de clase, que permita la disminución de conductas agresivas que los alumnos. Al finalizar el taller se obtuvieron resultados favorables, permitiendo alcanzar el objetivo deseado, sin embargo se necesita trabajar más arduo para poder finiquitar este problema en la escuela.

Se logró disminuir las conductas agresivas, así como se fortaleció la parte axiológica en las aulas, mostrando a los padres de familia, alumnos, compañeros docentes y directivo el cómo canalizar este tipo de conductas a través de actividades lúdicas que pueden incluirse en la planeación diaria.

El objetico de la educación va encaminado hacia la construcción de una escuela digna, que incluya fomento y desarrollo de valores, permita la creación de ambientes de aprendizaje sin agresiones y así mismo centrar la atención en el alumno (inclusión social), sin excepción alguna logrando una convivencia sana entre todos los actores educativos.

También se fortaleció el trabajo colaborativo y cooperativo, los alumnos usaron materiales concretos, para el desarrollo de las actividades indicadas, además se permitió que los alumnos desarrollen mayor capacidad, para enfrentarse a las situaciones escolares y de la vida diaria. Pero no debemos olvidar la gran importancia que tuvo el papel del docente.

Finalmente se recomienda conocer la problemática y abrir espacios específicos, para las actividades en el ámbito educativo y familiar, tomando en cuenta las características de los alumnos y sus necesidades, para que gradualmente desarrollen los valores cívicos - éticos logrando así a un corto, mediano y largo plazo la integración social como individuos que solicita la sociedad actual.

TABLA DE RESULTADOS DE LAS ESTRATEGIAS APLICADAS

Acotaciones: 1= No 2= Poco 3= Si

Sesiones	Mostro interés			Atención a las indicaciones			Hubo inclusión			Trabajo con respeto			Uso adecuado del tiempo			Concluyo la actividad		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Platica con padres																		
Obra de teatro																		
Trabajando la confianza																		
Cualidades personales																		
Las reglas en el aula																		
Resolviendo un problema																		
Control de emociones																		

(Elaboración propia 2016)

Con la representación gráfica de los resultados obtenidos se observa que las actividades del taller de sana convivencia, para el desarrollo de valores cívicos y éticos (respeto) en estudiantes, alcanzaron los objetivos esperados, sin embargo hubo alumnos que no mostraron el mismo interés en las acciones realizadas, no les llamaba la atención, mostrando desinterés. En la mayoría de las actividades los alumnos se mostraron seguros en realizar dicho trabajo, ampliando las oportunidades y reduciendo las desigualdades que existen entre ellos, reconociendo al mismo tiempo la diversidad que existe en el salón de clases.

Es necesario señalar que tanto en el nivel medio superior como en los demás niveles educativos, es de vital importancia llevar a cabo actividades que nos garanticen una sana convivencia para ofrecer una mejor educación de calidad.

Las actividades aplicadas requieren de constancia, paciencia y perseverancia para que se adquiera el impacto deseado, ya que dentro de los resultados obtenidos en las actividades planteadas fueron a mediano plazo y es necesario seguir fortaleciendo el respeto mutuo dentro y fuera de clases para evitar de esta manera conductas agresivas.

Analizando la tabla de resultados de las estrategias aplicadas el 60% mostró interés para los alumnos, el resto de las actividades que es del 40% mostró poco interés; todas las actividades fueron desarrolladas según lo planteado.

Referencias Bibliográficas.

- Binaburo Iturbide, J.A.; Muñoz Maya, Beatriz (2007). Educar desde el conflicto: guía para la mediación escolar. Ediciones Ceac.Barcelona, España.
- Maya Betancourt, A. (2007). El taller educativo. Bogota: Jose Vicente Joven.
- Ortega y Gasset, J. (2004). Introduccion a una estimativa ¿qué son los valores? Madrid: Alianza.
- Renoult. (1994). Dramatizacion infantil. España: Narcea.
- Rodriguez, & Rodriguez, R. (2006). Propuestas y Experoiencias para Mejorar la Convivencia. España: Generalitat Valenciana.
- Saló Lloveras, Nuria (2006).Estrategias de Comunicación en el Aula: el Diálogo y la Comunicación Interactiva.Ediciones Ceac.Barcelona, España.

- Touriñan López, José Manuel. (2008). Educación en Valores: Educación Intercultural. Editorial Netbiblo. ISBN 9788497452823.
- ABC. (2015). Definición de Responsabilidad. Recuperado el 12 de enero de 2016. En: http://www.definicionabc.com/general/responsabilidad.php
- ABC. (2015). Definición de Tolerancia. Recuperado el 12 de enero de 2016. En: http://www.definicionabc.com/social/tolerancia.php
- ABC. (2015). Una actitud que refleja quiénes somos. Recuperado el 12 de diciembre de 2015. En: http://www.definicionabc.com/social/respeto.php
- INEGI. (2010). Recuperado el 28 de octumbre de 2015. En: www.inegi.org.mx
- INEGI. (2013). Recuperado el 17 de noviembre de 2015. En: http:// www.inegi.org.com
- MONTE, S. M. (2010). Recuperado el 17 de noviembre de 2015. En: http://www.santamariadelmonte.org
- Sánchez, V. V. (2015). La educación en valores a través de las metodologías activas. Recuperado el 12 de enero de 2016. En: http://uvadoc.uva.es/handle/10324/15494.

DESARROLLO LOCAL E INNOVACIÓN SUSTENTABLE de Julio Álvarez Botello, Eva Martha Chaparro Salinas, María del Carmen Hernández Silva, Edel Cruz García, César Enrique Estrada Gutiérrez, Juan Alberto Ruiz Tapia, María de la Luz Sánchez Paz, Yéssica Yael Gómora Miranda, Moisés Salazar Escobar, Guadalupe González García, Susana Ruíz Valdés (Compiladores), se terminó de diagramar en Septiembre de 2016, en la ciudad de Toluca, Estado de México. La imagen de esta portada fue obtenida de: https://www.flickr.com/photos/etringita/214971667/in/album-72157594198010084/. Para su composición se utilizaron tipos de las familias de TimesNewRoman de 12 puntos y Calibri Light 25 puntos.