

### Descripción del Método

Nuestro trabajo se enfocó en un primer acercamiento al tema objeto de estudio a través de un método cuantitativo y la técnica utilizada fue la encuesta. Se realizaron diez encuestas a igual número de empresarios de agencias de viajes que utilizan las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC. De esta manera los dueños contaron de qué manera es su contacto y su actividad con diferentes artefactos tecnológicos durante las actividades que realizan en la oferta de sus servicios.

La información obtenida permitió el diseño del cuestionario que se aplicó, se pretendía realizar un censo, pero, por cuestiones de tiempo y dinero se optó por una muestra a criterio de las investigadoras.

El cuestionario estuvo integrado por 13 preguntas cerradas y abiertas, de los dos bloques de preguntas, el primero hace referencia a los datos personales, al conocimiento y experiencia que tienen los empresarios sobre las nuevas tecnologías y el segundo es para conocer el uso de las tecnologías.

El cuestionario está diseñado con preguntas cerradas, que permiten medir la actitud de los dueños de las agencias de viajes hacia las nuevas tecnologías.

### Resultados Finales

De los empresarios veracruzanos que administran agencias de viajes tienen entre 34 y 16 años de establecidos, debido que este fue uno de los criterios que se tomaron en cuenta para la selección de estos negocios fue el tiempo y experiencia en la venta de servicios turísticos para realizar la encuesta.

Todos utilizan	Internet	Con más de 5 años
Nueve de ellos utilizan	Página Web misma que la actualizan a veces	La usan para reservaciones, venta de boletos, conocimiento del servicio, pago de los mismos
Todas utilizan	Correo electrónico	El propósito de uso es cotizaciones, reservaciones, boleto electrónico, solicitudes de información de los servicios, pagos adelantados
En cuanto al uso del correo se preguntó si existe formalidad y responsabilidad por medio del usuario	Para el usuario representa un contacto directo el correo electrónico	Dentro de las ventajas que le ofrecen es rapidez, recibir información, imágenes de los lugares que desea visitar, llegar a un trato justo cliente-empresa, inmediatez en las reservaciones
Pocos utilizan	Las redes sociales	La más utilizada Facebook en tres de ellos
El usuario hace uso del teléfono	En un 50% y 20 % trato personal	El 40% prefiere el correo electrónico

### Conclusiones

Los resultados demuestran que existe un retraso en el uso de las nuevas tecnologías por parte de empresarios de las agencias de viaje y de los usuarios, pues al comparar la información obtenida se observa que en Europa, específicamente, los usuarios utilizan más las TIC, de acuerdo a lo reportado se utiliza el correo electrónico, sin embargo, desde que aparece el Twitter, en España, es de gran utilidad para la industria turística en cuanto a las reservaciones, aquí no se está utilizando y tres de los empresarios usan Facebook, se están subutilizando las redes sociales, cuando qué representan una herramienta importante en el marketing ¿qué pasa?

El teléfono en un 50 por ciento, en las actividades de las agencias de viaje.

Se ve poco avance en el uso de la página Web pues dispone de poca actualización.

El correo electrónico ofrece confianza y responsabilidad al usuario en relación a los servicios que les ofrecen las agencias de viaje, como rapidez, recibir información, recibir imágenes de los lugares que desea visitar, llegar a un trato justo cliente-empresa, inmediatez en las reservaciones.

Existe la necesidad de actualización en el manejo de las TIC, así como en el avance del marketing y la aplicación de estas herramientas.

El internet no se está utilizando a toda su capacidad y se desperdician ciertas herramientas que posee para ofrecer los servicios de las agencias de viajes.

### **Recomendaciones**

Las investigadoras recomiendan el uso de las redes sociales que permiten dar imagen y presencia ante la comunidad, pues grandes empresas como la Coca Cola, hace uso de ellas, como es el Facebook.

Es importante la actualización sistemática de la información de las páginas Web pues los usuarios que las consultan, al observar esta situación buscan otras empresas que si tengan su página actualizada, de esta manera pierden imagen y esta no se recupera, tan fácil.

Se recomienda usar todas las herramientas de internet para una mejor retroalimentación con los usuarios.

### **Referencias**

- Avilés M., José A. (2007). Las Agencias de Viaje. Monografías. com  
<http://www.monografias.com/trabajos11/trabagenc/trabagenc.shtml>
- Cohen, Erik, (1984) "La sociología del turismo": Approaches, Issues, and Findings", Annual Review of Sociology, Vol. 10, pp. 3732-392
- McIntosh, Robert y Goeldner, Charles (1999). Turismo: planeación administración y perspectivas, Limusa, México
- Organización Mundial de Turismo, citado en Secretaría de Turismo, Programa Nacional de Turismo 2001-2006, México, 2001
- Organización Mundial de Turismo, "Conferencia Internacional de Estadísticas de Turismo y Viajes", Ottawa, Canadá, 1991
- Ramírez Blanco, Manuel (1992). Teoría General del Turismo, Diana, México
- Tinajero Morales, José Omar (2011). Historia del turismo en México. Suite101.net: 05 de junio de 2011  
<http://www.suite101.net/content/historia-del-turismo-en-mexico-a55661#ixzz1W0c6ZClS>
- Trabajo.com.mx Funciones de una agencia de viajes  
[http://www.trabajo.com.mx/funciones\\_de\\_una\\_agencia\\_de\\_viajes.htm](http://www.trabajo.com.mx/funciones_de_una_agencia_de_viajes.htm)
- Urióstegui Ocampo, Antonino Rafael (2007). Las tecnologías de la información y el turismo. Revista UNIVA año XXII, No.59, septiembre-diciembre 2007, Universidad Católica. México. 7  
<http://revista.univa.mx/n59/artantonio.html>
- Valles, David Martín. "Las tecnologías de información y el Turismo".  
<http://congresos.turhoreca.com> (Accesado Mayo 13, 2004)

### **Notas Biográficas**

La **MC María de Jesús Rojas Espinosa**, profesora de tiempo completo de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UV, con 27 años de labor docente, imparte cátedras en el área de periodismo y comunicación organizacional, coordinadora de tutorías y de las experiencias educativas servicio social y experiencia recepcional. Licenciado en Periodismo (1971-1975) por la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UV. Maestría en Comunicación (2002-2005) por Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UV. y candidata a doctor en educación. Autora del Manual para Redactar Titulares. Segunda Edición. Trillas. México. 2006. La investigación para obtener el grado de doctor se relaciona con el uso de las nuevas tecnologías.

La **estudiante Bani Ruano Mora**, realiza estudios de licenciatura en la Facultad de Comunicación de la UV, colaboró en esta investigación.

La **estudiante Mara Luz Amores Pulido**, realiza estudios de licenciatura en la Facultad de Comunicación de la UV, colaboró en esta investigación.

La **estudiante Itzel Ruiz Sosa**, realiza estudios de licenciatura en la Facultad de Comunicación de la UV, colaboró en esta investigación.

# Influencia de la Calidad sobre los Costos de la empresa

Mtra. Celina Ruiz Garrido<sup>1</sup>, Dra. María Eugenia Senties Santos<sup>2</sup>, Mtra. Celia del Pilar Garrido Vargas<sup>3</sup>, Mtro. Rosendo Orduña Hernández<sup>4</sup>

**Resumen**---La base del progreso de las empresas es el establecimiento adecuado de una buena política de calidad que pueda definir con precisión lo esperado por los empleados así como también lo deseado por los clientes. La calidad no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional, gerencial, donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el funcionario del más bajo nivel jerárquico están comprometidos con los objetivos empresariales.

Cada vez que las cosas no se hacen con calidad, los costos se van a ver afectados, y por consiguiente esto va a perjudicar a la utilidad de la empresa, ya que los costos suben para la organización cada vez que se hace lo que no debe hacerse o cuando las cosas se hacen mal. Estos costos incluyen desperdicio, repetición del trabajo, pérdidas de negocios, horas extra innecesarias e insatisfacción con el trabajo. Para ello es importante que todas las empresas tengan en cuenta y reconozcan el costo que representa para su negocio el no hacer un trabajo de calidad, para comenzar de esta forma a crear procesos más útiles prácticos que permitan dar un mejor servicio.

**Palabras claves**---calidad, costos, empresa, procesos, producto, servicio.

## Introducción

La calidad es una función permanente que redundante en todos los aspectos del trabajo de una organización. Por ello, esta se aplica a toda organización tanto si opera con fines lucrativos o no, a las personas que trabajan por un salario, como para las que son voluntarios. El término calidad se aplica al rendimiento de las personas incluyendo sus decisiones y actos independientemente del nivel en el que trabajen; se aplica a productos y servicios, se aplica a los datos, se aplica a las decisiones, a los actos, al comportamiento. La calidad debe ser una función permanente en cualquier tipo de organización.

En la actualidad con el crecimiento tan acelerado que han tenido las empresas, muchas de éstas en su interés de crecer tan rápidamente o de captar clientes de manera precipitada han dejado de hacer las cosas de forma eficiente tratando de “sacar el trabajo” rápido de manera que se cumpla con lo prometido. Esto ha sido un gran desacierto, ya que está comprobado que gran parte de los precios en los productos vendidos o en los servicios prestados es causado única y exclusivamente por no trabajar con calidad. Todas las instituciones están comprometidas a suministrar bienes o servicios a los seres humanos, esta relación es constructiva solamente si los bienes y servicios responden a las exigencias o a las necesidades generales en precio, plazo de entrega, aptitud para el uso (que el producto o servicio sirva con éxito a los fines del usuario) y actitud del personal. Si los bienes o servicios cumplen con estas necesidades generales se dice que son comerciales o vendibles.

La intención de este documento es mostrar la importancia que representa el proveer productos o prestar servicios con calidad y el abrir los ojos hacia un panorama que demuestre todos los grandes beneficios que trae consigo el hacer las cosas como se debe principalmente el disminuir costos y de esta manera incrementar la rentabilidad.

## ¿Qué es la calidad?

El concepto de calidad de un producto o un servicio es un poco difícil de definir, existen infinidad de definiciones, las cuales todas son correctas y aplicables de acuerdo al ramo del que se esté hablando.

Definición de la norma ISO 9001: “Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.”

La Asociación Americana de control de calidad “ASQC” (American Society for Quality Control) define la calidad “como el total de rasgos y características de un producto o servicio fabricado o realizado según las especificaciones para la satisfacción de los clientes al tiempo de la compra y durante su uso.” (Horngren, et al, 2007)

De acuerdo a Blanco, “un producto de calidad debe cumplir con sus especificaciones metrológicas, debe ser adecuado para el uso que se le ha de dar, debe ser confiable y durable, no debe presentar falla o deficiencias, debe tener un apropiado servicio de mantenimiento, repuestos y postventa, se debe entregar en las cantidades precisas, ordenadas, etc.” (Rincón, 2001)

La calidad puede definirse como la conformidad relativa con las especificaciones, a lo que al grado en que un producto cumple las especificaciones del diseño, o un servicio cumple con las necesidades del usuario, es encontrar la satisfacción en

---

<sup>1</sup> Mtra. Celina Ruiz Garrido es Profesora de la Facultad de Contaduría en la Universidad Veracruzana, Boca del Río, Ver. [ceruiz@uv.mx](mailto:ceruiz@uv.mx) (autor corresponsal)

<sup>2</sup> Dra. María Eugenia Senties Santos es Profesora de la Facultad de Contaduría en la Universidad Veracruzana, Veracruz, Ver. [esenties@uv.mx](mailto:esenties@uv.mx)

<sup>3</sup> Mtra. Celia del Pilar Garrido Vargas es Profesora y Directora de la Facultad de Contaduría en la Universidad Veracruzana, Boca del Río, Ver. [cgarido@uv.mx](mailto:cgarido@uv.mx)

<sup>4</sup> Mtro. Rosendo Orduña Hernández es Profesor de la Facultad de Contaduría en la Universidad Veracruzana, Boca del Río, Ver. [rordu@hotmail.com](mailto:rordu@hotmail.com)

un producto o servicio cumpliendo todas las expectativas que busca algún cliente, siendo así controlado por reglas las cuales deben salir al mercado para ser inspeccionado y tenga los requerimientos estipulados por las organizaciones que hacen certificar algún producto.

Han surgido organismos internacionales como la ISO 9001, que fue desarrollada por la Organización Mundial de Estandarización (International Organization for Standardization), esta es una serie de cinco estándares internacionales para el manejo de la calidad. El ISO 9001 permite que las compañías documenten y certifiquen de manera efectiva, que cuentan con calidad en todos los elementos de sus procesos de producción o de los servicios que estos prestan.

### Control de Calidad

El término de control de calidad se refiere a un sistema dentro de una planta de fabricación u otra organización, por medio del cual se busca que los productos fabricados sean conformes a los parámetros específicos que definen la calidad del producto o servicio. Un programa de control de calidad eficaz no solo garantiza a la dirección que se puede conseguir y mantener una buena calidad en el producto o servicio; también reduce los costos e incrementa la productividad. Se requiere una organización efectiva como marco dentro del cual una compañía puede trabajar hacia esos objetivos. Esto incluye una comunicación adecuada y que se eviten las lagunas o conflictos en las actividades y responsabilidades.

El control de calidad cobra mayor importancia a medida que progresa la industria y se eleva el poder de la civilización. Este sólo se podrá llevar a cabo si las actividades del control de calidad y las funciones relacionadas con esta se llevan a cabo en todos los departamentos y en todos los niveles de dirección. Además que las actividades de cada departamento deben ser reforzadas por los demás departamentos. Por consiguiente, estos se beneficiarán de las funciones relacionadas con la calidad de toda la empresa.

Para ser eficaz el control de calidad debe promoverse junto con las técnicas de gestión de costos, de producción (si es el caso) y de personal. Entre estas técnicas figuran la planificación de los beneficios, la determinación de los precios, el control de la producción, las existencias y la programación. Las técnicas de control de los costos, ayudan a identificar los procesos inútiles que pueden ser mejorados o eliminados y a medir el efecto de las actividades y a medir el efecto del control de calidad una vez aprendidas. La fijación de los precios determina no solamente el nivel de la calidad incorporada al producto o servicio, sino también las expectativas de los clientes acerca de la calidad.

Lo que sucede cuando hay un efectivo control de calidad y mejora la misma se dan los siguientes beneficios:

1. Reducen los costos. Sus costos se reducen porque hay menos errores, menos reprocesos, menos retrasos y menos problemas, hay menor empleo de maquinaria, materiales y mano de obra. Las piezas que se desechaban ahora son utilizadas y la maquinaria que se utilizaba para el proceso ahora fabrica más productos, incrementando con ello la capacidad de producción, sin inversión en maquinaria ni aumento de mano de obra.
2. Baja los precios. A medida que bajan los costos, debido al menor volumen de material reprocesado, de trabajo repetido, de errores, de desperdicio y de esfuerzo humano, la productividad aumenta y el precio puede reducirse.
3. Captura el mercado. Con mejor calidad y/o con un precio más bajo que la competencia, solo se requiere de un poco de creatividad para posicionarse más firmemente en el mercado.
4. Se mantiene en el negocio. Debido a su buena calidad y/o su buen precio se logra mantener en el negocio.
5. Proporciona más empleos. Dará trabajo a más personal, ya que seguirá creciendo constantemente.

Es necesario que este control de calidad nunca descansa, ya que el que lo hayamos hecho bien una vez no nos garantiza que siempre nos vaya a traer los mismos beneficios, ya que las necesidades de los clientes cambian, o a su vez la competencia puede mejorar, por lo tanto es necesario estar realizándolo constantemente siempre enfocándolo hacia las necesidades presentes y futuras de los clientes. La competitividad actual la ganan aquellos que pueden añadir mayor valor al producto o servicio en el menor tiempo y al menor costo.



Figura 2: Ilustración que ejemplifica la relación entre Calidad- El producto o Servicio- Rentabilidad

### Costos de Calidad

No hay visión uniforme de lo que es costo de calidad y lo que debe ser incluido bajo este término. Las ideas acerca del costo de calidad han venido evolucionando rápidamente en los últimos años. Anteriormente era percibido como el costo de poner en marcha el departamento de aseguramiento de la calidad, la detección de costos de desecho y costos justificables. Actualmente, se entienden como costos de calidad aquéllos incurridos en el diseño, implementación, operación y mantenimiento de los sistemas de calidad de una organización, aquéllos costos de la organización comprometidos en los procesos de mejoramiento continuo de la calidad, y los costos de sistemas, productos y servicios frustrados o que han fracasado al no tener en el mercado el éxito que se esperaba.

Si bien es cierto que existen costos ineludibles, debido a que son propios de los procesos productivos o costos indirectos para que éstos se realicen, algunos autores, además de estas erogaciones, distinguen otros dos tipos de costos; el costo de calidad propiamente dicho, que es derivado de los esfuerzos de la organización para fabricar un producto o generar un servicio con la calidad ofrecida, el “costo de la no calidad”, conocido también como el “precio del incumplimiento” de un producto defectuoso o un servicio mal brindado; es decir, costo de hacer las cosas mal o incorrectamente. (Escobedo, 2001)

Los costos de no calidad representan los montos adicionales que las empresas se ven obligadas a reinvertir en los productos o servicios que no cumplieron las especificaciones técnicas o requisitos mínimos que el propio fabricante o el prestador de servicio ofrecen, o que las autoridades como la Dirección General de Normas en México o las condiciones globales de competitividad exigen en cuanto a calidad, presentación, contenido, durabilidad; precio o servicio para que satisfagan todas las necesidades que compensen de manera adecuada y completa las expectativas del cliente.

Es decir, son todas aquellas erogaciones producidas por ineficiencias o incumplimientos, las cuales son evitables, como por ejemplo: reprocesos, desperdicios, devoluciones, reparaciones, reemplazos, gastos por atención a quejas y exigencias de cumplimiento de garantías, entre otros. Por otra parte, otros incluyen a ambos bajo el concepto de costo de calidad. Bajo esta óptica, los costos relativos a la calidad pueden involucrar a uno o más departamentos de la organización, así como a los proveedores o servicios subcontratados, al igual que a los medios de entrega del producto o servicio. Esto significa que no están exentas de responsabilidad las áreas de ventas, mercadotecnia, diseño, investigación y desarrollo, compras, almacenamiento, manejo de materiales, producción, planeación, control, instalaciones, mantenimiento y servicio, etc. De ahí que, en la medida en que vea más ampliamente el costo de calidad, dependerá su importancia y peso específico dentro de la administración de un negocio o su impacto en los procesos de mejoramiento tendientes a la calidad total. Los clientes, personas físicas o morales, al relacionarse de una u otra manera con la organización pueden ser el principio para detectar las fallas de carácter externo. Al interior de la empresa las fallas se detectan de una u otra manera antes de la entrega del producto o del servicio al cliente, las externas después de que lo ha recibido. Cuando el cliente no queda satisfecho con el producto o servicio la empresa absorbe los costos de no calidad como consecuencia de tales fallas.

### Clasificación de los Costos de Calidad

Como se mencionó anteriormente e intentando mencionar una clasificación uniforme a los costos de calidad, algunos autores han distinguido dos tipos de costos de calidad:

1. Los propiamente dichos que vienen a ser los esfuerzos para fabricar un producto con calidad, y
2. Los generados por no hacer las cosas correctamente, llamados “Precio del incumplimiento” o “Costo de no calidad”

Sin embargo, analizando las diversas partidas que componen los costos de calidad y de acuerdo con las funciones específicas y el propósito a que responden cada una de ellas, los costos de calidad se han separado en cuatro grupos básicos que incluyen los dos tipos señalados arriba:

- a. Costos de prevención.

Aquellos en los que se incurre buscando que la fabricación de productos o la prestación de servicios estén apegada a las especificaciones. Representan el costo de todas las actividades llevadas a cabo para evitar defectos en el diseño y desarrollo; en las labores y actividades de adquisición de insumos y materiales; en la mano de obra, en la creación de instalaciones y en todos aquellos aspectos que tienen que ver desde el inicio y diseño de un producto o servicio hasta su comercialización. Algunos ejemplos pueden ser:

- Revisión del diseño, de los planes y de las especificaciones
- Calificación del producto
- Programas y planes de aseguramiento de la calidad
- Evaluación y capacitación a proveedores sobre calidad
- Entrenamiento y capacitación para la operación con calidad

- b. Costos de evaluación.

Aquellos desembolsos incurridos en la búsqueda y detección de imperfecciones en los productos que por una u otra razón no se apegaron a las especificaciones. Estos costos proceden actividades de inspección, pruebas, evaluaciones que se han planeado para determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

- Inspección y prueba de prototipos

- Análisis del cumplimiento de las especificaciones
- Inspecciones y pruebas de aceptación y recepción de los productos
- Control del proceso e inspección de embarque

c. Costos de fallas internas.

Una vez que se han detectado las fallas y antes de ser enviados a los clientes es necesario realizar actividades tendientes a eliminar aquellas imperfecciones encontradas en los productos, esto incluye tanto materiales, mano de obra, y gastos de fabricación, así como herramientas o adecuación de máquinas.

- Componentes individuales de costos de producción defectuosa
- Utilización de herramientas y tiempos de paradas de producción
- Supervisión y control de operaciones de restauración
- Costos adicionales de manejo de documentación e inventarios

d. Costos de fallas externas.

Son aquellos incurridos cuando después de haber sido embarcados a los clientes los productos o de haber prestado el servicio, se detecta que algunos de ellos no cumplen con las especificaciones.

- Componentes individuales de costos de productos devueltos
- Cumplimiento de garantías ofrecidas
- Reembarque y costos de reparaciones en su caso
- Aspectos relacionados con la posibilidad de pérdida de ventas futuras

### ¿Por qué son importantes los costos de calidad?

El costo de la calidad no es exclusivamente una medida absoluta del desempeño, su importancia estriba en que indica donde será más redituable una acción correctiva para una empresa.

En este sentido, varios estudios, autores y empresas señalan que los costos de calidad representan alrededor del 5 al 25 % sobre las ventas anuales. Estos costos varían según sea el tipo de industria, circunstancias en que se encuentre el negocio o servicio, la visión que tenga la organización acerca de los costos relativos a la calidad, su grado de avance en calidad total, así como las experiencias en mejoramiento de procesos.

Alrededor del 95% de los costos de calidad se desembolsan para cuantificar la calidad así como para estimar el costo de las fallas. Estos gastos se suman a valor de los productos o servicios que paga el consumidor, y aunque este último sólo los percibe en el precio, llegan a ser importantes para él, cuando a partir de la información que se obtiene, se corrigen las fallas o se disminuyen los incumplimientos y reprocesos, y a consecuencia de estos ahorros se disminuyen los precios.

Por el contrario cuando no hay quien se preocupe por los costos, simplemente se repercuten al que sigue en la cadena (proveedor-productor-distribuidor-intermediario-consumidor), hasta que surge un competidor que ofrece costos inferiores. Muchos de nosotros hemos presenciado cuando por ejemplo, un abarrotero devuelve al proveedor mercancía dañada o en mal estado, y el proveedor diligentemente la acepta para su reemplazo; en lo que no siempre recapitamos, es en que, el costo de esas devoluciones, que implica el regresar o destruir esas mercancías, el papeleo y su reposición al abarrotero, lo pagamos finalmente todos los clientes, en caso contrario, la rentabilidad del abarrotero se verá afectada.

Generalmente la medición de costos de calidad se dirige hacia áreas de alto impacto e identificadas como fuentes potenciales de reducción de costos. Aquéllas que permiten cuantificar el desarrollo y suministran una base interna de comparación entre productos, servicios, procesos y departamentos. La medición de los costos relativos a la calidad también revela desviaciones y anomalías en cuanto a distribuciones de costos y estándares, las cuales muchas veces no se detectan en las labores rutinarias de análisis. Por último, y quizás sea el uso más importante, la cuantificación es el primer paso hacia el control y el mejoramiento.



Figura 1. Ilustración del logotipo de ISO 9001

### Beneficios de un sistema de Costos de Calidad

Los costos de calidad traen consigo muchas ventajas, a continuación mencionaremos algunas de ellas:

1. Unifica y clasifica las erogaciones y las acciones de mejora de la organización.

Cuando se carece de un sistema de costos de calidad, frecuentemente cada área habla de la calidad en términos diferentes, creando diversos informes, terminologías y sistemas, que es difícil unificar cuando la alta dirección pretende conocer el cuadro global del problema de la calidad. Un sistema de costos de calidad permite identificar todas las erogaciones y las acciones de mejora de una empresa e integrarlas en una herramienta administrativa que las analiza en función de un término común, el valor monetario del costo o del ahorro.

2. Recaba, cuantifica monetariamente y jerarquiza las erogaciones.

Para reducir y/o eliminar costos, el sistema de costos de calidad facilita el recabar información acerca de las erogaciones, el cuantificarlas monetariamente y el jerarquizar su impacto, resaltando su relevancia en cuanto al total de los importes de tal manera que facilita a la alta dirección la decisión y la programación de acciones sistematizadas de mejora para reducir las y/o eliminarlas.

3. Soporta económicamente las decisiones de la alta dirección.

Una vez procesada y cuantificada la información, mediante el sistema de costos de calidad se presentan a la alta dirección los reportes de erogaciones a fin de que la misma tenga una visión completa de lo que falta de calidad cuesta a la empresa. Dichos reportes se hacen en la frecuencia requerida a fin de soportar las decisiones de la alta dirección y la implementación de las acciones de mejora.

4. Identifica las oportunidades de proyectos de mejora.

Las erogaciones clasificadas, cuantificadas monetariamente y jerarquizadas mediante el sistema de costos de calidad permiten detectar las oportunidades de los proyectos de mejora, que a su vez permitan el descubrir y reducir y/o eliminar las fallas, optimizando las erogaciones, incrementando la productividad, y mejorando la competitividad de la organización.

5. Cuantifica monetariamente los avances de mejora de la compañía

El sistema de costos de calidad permite cuantificar monetariamente el avance de todas y cada una de las acciones de mejora implementadas en la empresa, facilitando con ello un mayor conocimiento del desempeño real de cada grupo de trabajo.

6. Proporcionar información para el correcto manejo de los costos.

Ya procesada la información, el sistema de costos de calidad también permite detectar los puntos en los que es conveniente no hacer algo o dejar de aplicar ciertas acciones de mejora y dedicar esos recursos a producir

### Comentarios finales

Cada vez que se habla de calidad se le da un enfoque ciertamente cualitativo y es por ello que el seguimiento y/o supervisión a los procesos y mejoras en la calidad se quedan estancados, porque nunca tienen una meta u objetivo cuantitativo. Sin embargo, hay que estar conscientes que una continua revisión a los procesos de calidad van a tener un impacto numérico, ya sea en la disminución de costos, disminución en la horas hombre, en las preferencias de compra por parte de los clientes; lo que traerá consigo el aumento de la utilidad en la empresa. Es por ello que las empresas exitosas parece que fueran cada vez más perfeccionistas, simplemente es porque una de ellas hizo revisiones en la calidad, tuvo mejoras en costos, disminuciones en horas hombre y mayores ventas por preferencias comerciales de sus clientes, viéndose el resto de las empresas obligadas a copiar estos procesos y/o modelos de calidad. Por lo tanto, el grado de calidad a un corto plazo de estas empresas se vuelve más exigente.

Resulta indispensable que todas las empresas no solo tomen en cuenta una revisión periódica de sus procesos de calidad, sino que incluso es necesario que todas las empresas cuenten con un departamento o área encargado de supervisar, revisar, y proponer mejoras continuas en los procesos, y así poder crear una cultura organizacional dentro de sus empresas enfocándose siempre a un objetivo de calidad.

### Referencias

ARANGO Cardona Luis Javier (2009) **“Importancia de los Costos de Calidad y No Calidad en las empresas de Salud como herramienta de gestión para la competitividad”**. Revista-Escuela de Administración de negocios, número 67. Septiembre-Diciembre. Universidad EAN, Colombia. pp 75-94. Consultada en Internet el 20 de agosto del 2011. Dirección de Internet: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?Cve=20612971006>

ESCOBEDO Pérez Jesús J. (2001) **“Inversiones Adicionales por Costos de No Calidad”**. Contaduría y Administración, abril número 201. Universidad Autónoma de México. Distrito Federal, México. pp 63-72. Consultada en Internet el 20 de agosto del 2011. Dirección de Internet: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?Cve=39520102>

EVANS, James R, William M. Lindsay. (2008) **“Administración y Control de Calidad”**, Cengage Learning. 7ª edición.

HORNGREN, Charles T, George Foster, Srikant M. Datar (2007) **“Contabilidad de Costos: Un enfoque gerencial”**. Editorial Pearson. 12ª edición.

ISHIKAWA, Kaoru (2003) **“¿Qué es el control total de Calidad?”**. Grupo editorial Norma.

RINCÓN de la Parra Haydeé (2001) **“Calidad, productividad y Costos: Análisis de las Relaciones entre estos tres conceptos”**. Actualidad Contable Faces. Enero-Junio, año/vol. 4, número 004. Universidad de los Andes. Mérida, Venezuela. pp 49-61. Consultada en Internet el 20 de agosto del 2011. Dirección de Internet: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?Cve=25700405>

RUIZ Villa, María Cristina (2002) **“Costos de Calidad”**, Revista Iiesca. Consultada en Internet el 20 de agosto del 2011. Disponible en: <http://www.uv.mx/iiesca/documents/costos2002-1.pdf>

# ANSIEDAD DEPRESIÓN E INTELIGENCIA EMOCIONAL FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO EN ENFERMERÍA

Dra. María Elena Ruiz Montalvo<sup>1</sup>, Dra. Blanca Flor Fernández<sup>2</sup>, Mtra. Amelia Sánchez Espinoza<sup>3</sup>, Mtra. Flor del Carmen Daberkow Hernández<sup>4</sup>

**Resumen**—Un estudio de la UNAM, reporta que un alto porcentaje de los adultos que sufren depresión son estudiantes universitarios. El 30% de los estudiantes de primer año de alguna carrera universitaria informan sentirse abrumados por la vida universitaria y el 40%, reporta que ha buscado ayuda en su centro de orientación estudiantil. Si no se trata, la depresión y la ansiedad, puede causar trastornos alimenticios, abuso de alcohol, drogas e incluso suicidio, pero además, está el hecho de que el estudiante abandona su vida escolar por falta de apoyo psicológico. En enfermería se pueden identificar estos mismos problemas, ya que es una carrera que exige gran número de horas de estudio y las prácticas se desarrollan en ambientes complejos de mucho estrés, esto limita el desarrollo de un Recurso humano de Calidad. La Inteligencia Emocional, tiene un efecto modulador que equilibra las emociones y previene el desarrollo de conductas disruptivas.

**Palabras claves**—Ansiedad, Estrés, Inteligencia Emocional, Recursos humanos en Enfermería, Estudiantes universitarios

## Introducción

La planificación de este estudio surge del interés creciente manifestado por profesores y tutores de la Facultad de Enfermería de la Universidad Veracruzana, por conocer el estado de salud emocional de los estudiantes e identificar qué factores o variables influyen de forma notable en el desarrollo de sus futuros Recursos Humanos en Enfermería. A su vez es necesario estudiar cómo la exposición a determinadas situaciones de riesgo, pueden contribuir al desarrollo de problemas como la ansiedad, depresión y limitar su inteligencia emocional, lo que repercute directamente en el desarrollo integral del estudiante.

La Universidad Veracruzana ha destacado en diversas ocasiones que los estudiantes son su razón fundamental. Un gran porcentaje de los ejes y programas de esta noble institución apoyan esta misión y por ello, enfatizan algunas políticas específicas que contribuyen a la formación integral del estudiante, entre ellas se mencionan: fortalecer programas que favorezcan una formación académica integral, el aumento de servicios diversos como: la atención y cuidado de su salud, que implican detectar problemas que puedan limitar su desarrollo académico, es por ello que el objetivo de este trabajo es: determinar el nivel de ansiedad, depresión e inteligencia emocional que tiene el estudiante de Enfermería. Esto permitirá conocer en que magnitud se presenta el problema, cuál es la mejor forma de abordarlo, ver si cumple así con las políticas establecidas por la universidad, pero a la vez favorece, una mejor integración del recurso humano al mercado laboral, propiciando el desarrollo de valores y actitudes para su desempeño académico y profesional. Con esto se procuran condiciones que coadyuven a la formación integral del estudiante y se fomenta la operación de programas de apoyo y atención diferenciada, para favorecer su formación, permanencia, egreso y titulación oportuna (Universidad Veracruzana 2010).

Los profesores de distintos departamentos y tutores académicos han expresado el elevado número de alumnos que acuden a diversas horas para atención y tutorías, expresando reiteradamente malestar emocional, que sufren a consecuencia de experiencias estresantes. Los estudiantes refieren síntomas de tipo somáticos como: cefaleas, alteraciones del sueño, aumento de apetito, también conductuales y cognitivos: irritabilidad, falta de concentración, angustia y enojo; asociados con trastornos psicológicos, destacando la ansiedad y la depresión; estos se manifiestan sobre todo durante la época de exámenes y entrega de productos de fin de cursos. Con frecuencia este malestar psicológico es superado con apoyo del profesorado sin mayor problema, pero existen estudiantes que parecen presentar otros problemas de conducta agregados. De forma que, se han iniciado estudios de investigación por las tutoras que tienen como objetivo: determinar el nivel de ansiedad, depresión e inteligencia emocional que tiene el estudiante de enfermería.



Figura 1 Estudiantes de Enfermería agotada. Autor: Photoeuphoria

<sup>1</sup>María Elena Ruiz Montalvo es Profesor de la Facultad de Enfermería de la Universidad Veracruzana de Veracruz, Ver. [elruiz@uv.mx](mailto:elruiz@uv.mx)

<sup>2</sup>Dra. Blanca Flor Fernández es Profesor de la Facultad de Enfermería de la Universidad Veracruzana de Veracruz, Ver. [blfernandez@uv.mx](mailto:blfernandez@uv.mx)

<sup>3</sup>Mtra. Amelia Sánchez Espinoza es Profesor de la Facultad de Enfermería de la Universidad Veracruzana de Veracruz, Ver. [ameliasanchezespinoza@yahoo.com.mx](mailto:ameliasanchezespinoza@yahoo.com.mx)

<sup>4</sup>Mtra. Flor del Carmen Daberkow Hernández es Profesor de la Facultad de Enfermería de la Universidad Veracruzana de Veracruz, Ver. [florda@hotmail.com](mailto:florda@hotmail.com)

En los últimos años, muchas investigaciones han dirigido sus esfuerzos hacia el estudio de la Depresión y la Ansiedad, no sólo por los altos índices de prevalencia de estos cuadros (Alonso et al., 2004; Beuke, Fischer, & McDowall, 2003; Brown, Campbell, Lehman, Grishman, & Mancill, 2001), sino con el objetivo de señalar los factores predisponentes de los mismos y así establecer acciones preventivas. En este sentido, se han realizado diversos estudios centrados específicamente en el análisis de factores como la edad, las influencias psicosociales, el procesamiento cognitivo, y/o las características individuales de la personalidad; con el objetivo de determinar el inicio o mantenimiento de la depresión y la ansiedad (Agudelo, Spielberger, & Buela-Casal, 2005; Calvete, 2005; Kohn et al., 2005).

En la línea de lo anterior, muchos estudios se han centrado en la población universitaria, (Amézquita, González y Zuluaga, 2000; Arboleda, Gutiérrez, y Miranda, 2001; Arco-Tirado, López-Ortega, Heiborn-Díaz y Fernández Martín, 2005; llegando a concluir, sobre la alta prevalencia de la ansiedad y la depresión en esta población y el efecto de dicha sintomatología sobre variables como el rendimiento académico, la deserción, el abandono y el bienestar emocional, entre otras. En este sentido estudios como el de Ninan y Berger (2001) y Gorman (1996), insisten además, en la frecuente comorbilidad entre ambos tipos de trastorno y las implicaciones en la evaluación y diagnóstico diferencial, así como las complicaciones asociadas en cuanto a la severidad y cronicidad de los trastornos.

La depresión, es uno de los principales problemas de salud pública actual y se considera como un trastorno propio de la época moderna, pero de fatales consecuencias por sus efectos en el comportamiento y por la presencia de ideas de suicidio entre quienes la sufren. Cualquier persona está expuesta a sufrirla (Beck, 1976). Es también uno de los trastornos psicológicos más comunes, al grado de que se le suele denominar el resfriado entre los problemas de salud mental (Arean, Perri, Nezu, Schein, Christopher & Joshep, 1993). Se trata de un estado que, aunque en ocasiones no es muy notorio, generalmente provoca alteraciones en las funciones cotidianas debido a las manifestaciones que trae consigo como: desánimo, desinterés y aislamiento social, entre otras (Antonini, n.d.).

Según este mismo estudio, específicamente en la Costa Atlántica, los trastornos del estado de ánimo tienen una prevalencia de 13,4%, alguna vez en su vida. Las edades en las cuales se encuentra la mayor tasa de prevalencia fluctúan entre los veinticuatro y treinta años, demostrando consecuentemente que la depresión es el trastorno psicológico que más afecta la vida de las personas. Como se ha visto la depresión es un problema que tiene mucho que ver con aspectos cognitivos, mientras que la ansiedad se presenta más de forma conductual y por medio de síntomas físicos, ambos problemas pueden presentarse a lo largo de la vida, desde la niñez hasta la vejez, por lo que resulta de suma importancia prevenir este problema a una temprana edad como lo es en la etapa de la juventud y sobre todo en los estudios debido a las diferentes presiones que se presentan.

Beck (1987), propuso una teoría donde se asume que los sujetos deprimidos se caracterizan por la existencia de un estilo cognitivo específico; denominado la triada cognitiva negativa, es decir, una visión negativa de sí mismo, del mundo y del futuro, la cual contribuye al mantenimiento de la depresión y cuya reestructuración es necesaria si se quiere lograr una mejoría estable del estado depresivo. Posteriormente Beck, propone un modelo teórico para la adquisición de la depresión, basado en una teoría de esquemas definidos como: estructuras cognitivas que sirven para procesar la información entrante, girar la atención, las expectativas, la interpretación y el fundamento de la memoria, centrándose en la existencia de esquemas y de auto esquemas de contenido negativo, los cuales sirven como factores causales de la adquisición de la depresión. Una estrategia que tiene un efecto modulador en el individuo, es la Inteligencia Emocional ya que permite mejores procesos de regulación emocional ayudando a moderar los efectos nocivos del estrés. Extremera y Fernández Berrocal (2006), analizaron la relación entre sintomatología ansiosa y depresiva con inteligencia emocional y encontraron que a mayor regulación Emocional hay una mayor salud física y mental percibida.

Sanjuán Quiles A y Ferrer Hernández M. refieren en el 2008, que educar la Inteligencia Emocional (IE) de los estudiantes se ha convertido en tarea necesaria en el ámbito educativo y la mayoría de los docentes considera primordial el dominio de habilidades para el desarrollo evolutivo y socio-emocional de los estudiantes. Salovey y Mayer definieron el concepto de IE, en “una parte de la inteligencia social que incluye la capacidad de controlar las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellas y usar dicha información para guiar el pensamiento y comportamiento”. El concepto IE, engloba un conjunto de habilidades relacionadas con el procesamiento emocional de la información. La definición más concisa delimita la IE, como “la habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y las de los demás, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual”.

La mayor parte de los estudios han sido realizados con población adolescente y jóvenes universitarios. Se identifican cuatro áreas fundamentales en las que la falta de IE, provoca o facilita la aparición de problemas como: déficit en los niveles de bienestar y ajuste psicológico de los estudiantes; disminución en la calidad y la cantidad de las relaciones interpersonales; descenso del rendimiento académico; aparición de conductas disruptivas y consumo de sustancias adictivas.

Desde esta perspectiva, las emociones representan una fuente de información útil acerca de las relaciones que se establecen entre el individuo y su medio (Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai, 1995); el hecho de poseer determinadas habilidades para reflexionar acerca de la información que recibe, e integrarla en el pensamiento puede suponer un requisito importante a la hora de manejar su vida y de favorecer una adecuada adaptación social y emocional. En la actualidad, la investigación en torno a la Inteligencia Emocional se presenta como un contexto idóneo para el estudio de las diferencias individuales en dichas habilidades y de su implicación en el bienestar físico y psicológico de las personas

(Extremera, Durán y Rey, 2005; Extremera y Fernández-Berrocal, 2005).1994, 1996; Tomás-Sábado, 2001; TomásSábado, Limonero, Gómez-Benito y Templer 2004-2005).

### Descripción del Método

#### *Reseña de las dificultades de la búsqueda*

A pesar de que hay muchos estudios que hablan de la ansiedad, depresión son pocos aún los estudios que se han realizado en México donde se ha tomado estudiantes universitarios donde se midan las tres variables sobre todo en universidades mexicanas.

#### *Tipo de estudio*

El estudio fue de tipo descriptivo, transversal, observacional. Los instrumentos utilizados fueron: Hospital Anxiety and Depression Scale (HAD) y el test TMMS-24. El estudio se realiza con 25 estudiantes que aceptaron se les entrevistara y que se encuentran próximos a realizar el servicio social, después de un año egresarán de la carrera. (*Escala de Ansiedad y Depresión Hospitalaria (HAD)*) (Zigmond y Snaith, 1983). Este instrumento fue diseñado para ser aplicado en ámbitos clínicos y concretamente en población enferma. Evalúa el estado emocional referido a un periodo concreto y consta de dos subescalas; una de *ansiedad* y otra de *depresión*. Está compuesta por 14 ítems, 7 para cada subescala, y con un formato de respuesta tipo Likert de 4 puntos. Cuánto más elevada sea la puntuación de cada entrevistado en las respectivas subescalas tendrá mayores niveles de ansiedad y depresión. Esta escala ha mostrado adecuados índices de consistencia interna que oscilan desde 0.68 a 0.93 para la subescala de ansiedad y de 0.67 a 0.90 para la de depresión (Bjelland, Dahl, Tangen y Neckelmann, 2002).

La TMMS-24 es una versión reducida del TMMS-48 realizado por el grupo de investigación de Málaga (Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos, 2004). Está compuesta por las tres dimensiones de la escala original: Atención, Claridad y Reparación, aunque los factores han sido depurados y ciertos ítems de la escala han sido eliminados por diversos motivos. Tras esta reducción, la escala ha visto incrementada su fiabilidad en todos sus factores. Además, los ítems negativos de la escala se reconvirtieron en sentido positivo para una mejor comprensión de su contenido. A los sujetos se les pide que evalúen el grado en el que están de acuerdo con cada uno de los ítems sobre una escala de tipo Likert de 5 puntos (1= Nada de acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo). La escala final está compuesta por 24 ítems, 8 ítems por factor, y su fiabilidad para cada componente es: Atención (0,90); Claridad (0,90) y Reparación (0,86). Asimismo, presenta una fiabilidad test retest adecuada. (Fernández-Berrocal, et al., 2004). La técnica utilizada fue la encuesta y para ello se utilizaron los instrumentos antes descritos.La tabulación y el análisis de datos se realizaron con el paquete estadístico S.P.S.S. versión 17.0. Se obtuvo estadística descriptiva. Se consideraron los aspectos éticos conforme a lo establecido en la ley General de salud en el apartado de investigación en seres humanos, a cada uno de los participantes se les solicitó su consentimiento informado verbal y por escrito, resguardando la confidencialidad

### Comentarios Finales

#### *Resumen de resultados*

De los veinticinco estudiantes encuestados se obtiene que el 80% son mujeres y el 20% hombres. El 40% tienen datos de algún tipo de ansiedad y de ellos 9 son mujeres y uno hombre; el 8% tiene problemas de inicios de depresión y son mujeres también. El 48 % de la población aún no manifiesta ningún problema de salud mental pero el 52% si. También se puede observar que mientras solo el 20%de la población masculina, presenta ya algún tipo de síntoma dudoso, el 40% de la población femenina ya se encuentra en esta condición, ver el cuadro 1.

Ansiedad	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL	%
Dudosa	9	36	1	4	10	40
ProblemaClínico	1	4	0	0	1	4
DepresiónDudosa	2	8	0	0	2	8
Sanos	8	32	4	16	12	48
Total	20	80	5	20	25	100

Cuadro 1. Problemas de Ansiedad y Depresión en estudiantes de la facultad de Enfermería de la Universidad Veracruzana en Julio 2011, en base al instrumento Anxiety and Depression Scale (HAD)

Al medir las habilidades de la inteligencia Emocional se encuentra que en la Percepción, el 64% de la población estudiantil presenta algún tipo de afectación, el 52%, tiene una percepción baja mientras que el 12 %, presenta un tipo de Percepción distorsionada, describiendo al total; de ellos, los 5 hombres se caracterizan por tenerla afectada o baja (100% de la población masculina) y el 55% del total de la población femenina tiene las siguientes afectaciones: el 40% Percepción baja y el 15% aumentada o distorsionada, ver el cuadro 2.

Percepción	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL	%
Baja	8	32	5	20	13	52
Distorsionada	3	12	0	0	3	12
Normal	9	36	0	0	9	36
Total	20	80	5	20	25	100

Cuadro 2. Percepción habilidad de la inteligencia emocional en estudiantes de la facultad de Enfermería de la Universidad Veracruzana en Julio 2011, en base al instrumento TMMS-24

En la habilidad de la inteligencia Emocional, Comprensión, solo el 12% de la población estudiantil, presenta afectación, el 12% tiene una comprensión baja; de ellos 2 son mujeres y uno es hombre, de tal manera que el 80% de la población masculina se ubica en indicadores que dentro de lo normal y en las mujeres el 90% se ubica en indicadores que van de normal a excelente; ver el cuadro 3.

Comprensión	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL	%
Baja	2	8	1	4	3	12
Normal	8	32	4	16	12	48
Excelente	10	40	0	0	10	40
Total	20	80	5	20	25	100

Cuadro 3. Comprensión habilidad de la inteligencia emocional en estudiantes de la facultad de Enfermería de la Universidad Veracruzana en Julio 2011, en base al instrumento TMMS-24

En la habilidad de la inteligencia Emocional, Regulación, solo el 8% de la población estudiantil presenta afectación, el 8% tiene Regulación baja; de ellos 1es mujer y uno es hombre, de tal manera que el 80% de la población masculina se ubica en indicadores que dentro de lo normal y en las mujeres el 95% se ubica en indicadores que van de normal a excelente; ver el cuadro 4.

Regulación	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL	%
Baja	1	4	1	4	2	8
Normal	17	68	4	16	21	84
Excelente	2	8	0	0	2	8
Total	20	80	5	20	25	100

Cuadro 4. Regulación habilidad de la inteligencia emocional en estudiantes de la facultad de Enfermería de la Universidad Veracruzana en Julio 2011, en base al instrumento TMMS-24

### *Conclusiones*

Los resultados muestran que el porcentaje de ansiedad y depresión en estudiantes que están por egresar es elevado ya que el 52% tienen datos de algún tipo de ansiedad o depresión, a su vez esta problemática se presenta con mayor frecuencia en mujeres que en hombres ya que el 60% de la población femenina presenta algún inicio de afección mental como la ansiedad y la depresión, a diferencia de la población masculina donde solo el 20% presenta alguna afección. Esto es claro debido a que muchas de las mujeres tienen una enorme carga de responsabilidades ya que un buen porcentaje son madres solteras y son ellas, las encargadas de la manutención del hogar y el cuidado de los hijos y en el caso de ser solteras es en ellas, en quien recae la responsabilidad del cuidado de sus adultos mayores.

Al hacer la revisión de las habilidades de la Inteligencia Emocional, se encuentra que el 64% de la población estudiantil tiene problemas con la percepción, de ellos el 100% de los hombres y el 55% de las mujeres, esto puede estar determinando los problemas de ansiedad y depresión ya que es la percepción, la habilidad que expresa la atención del sujeto a los sentimientos, como la capacidad de identificar las emociones en las personas y en sí mismo, además de saber expresarlas apropiadamente, con el fin de poder establecer una comunicación adecuada y mejorar la toma de decisiones en determinadas circunstancias. Las emociones dirigen la atención a la información relevante, determinan tanto la manera como se hace frente a los problemas y la forma en la que se procesa la información. En definitiva la capacidad para generar sentimientos que faciliten el pensamiento.

Es de llamar la atención que las habilidades de Comprensión y Regulación se encuentran poco afectadas, es por ello que se considera existe cierto equilibrio, ya que la Comprensión es el Conocimiento emocional que etiqueta lo correcto de las emociones, da comprensión del significado emocional no sólo en emociones sencillas, sino también ayuda comprender la evolución de unos estados emocionales a otros. La Regulación emocional expresa la capacidad de estar abierto a estados emocionales positivos como negativos, reflexionar sobre los mismos para determinar si la información que los acompaña es útil sin reprimirla ni exagerarla, además incluiría la regulación emocional de las propias emociones y las de otros.

Se observa que especialmente las mujeres son más vulnerables a problemas de ansiedad y depresión, presentándose con más frecuencia la ansiedad. Por otra parte la habilidad de la inteligencia emocional menos desarrollada es la de Percepción, lo cual influye directamente en la capacidad de comunicación que pueden lograr los futuros Recursos humanos.

### *Recomendaciones*

Creación de pequeños grupos de ayuda coordinados por docentes capacitados que a través de programas de intervención favorecerán el desarrollo de la inteligencia emocional, la disminución de ansiedad y les enseñará cómo darle la espalda a la depresión. Se sabe que se tienen pensamientos autodestructivos y comportamientos inapropiados como consecuencia de una falta de control emocional; esto puede conducir, en ciertas ocasiones, al consumo de drogas, conducción temeraria, anorexia, comportamientos sexuales de riesgo, violencia, angustia, ansiedad, estrés, depresión, suicidio, etc. La Educación Emocional, propone contribuir a la prevención de estos efectos.

Por otra parte se sugiere el desarrollo humano, es decir, el desarrollo personal y social; o dicho de otra manera, el perfeccionamiento de la personalidad integral del individuo. Esto incluye la mejora de la Inteligencia Emocional y su aplicación en las situaciones de la vida. Lo que implica fomentar actitudes positivas ante la vida, habilidades sociales, empatía, etc., como factores de desarrollo de bienestar personal y social.

La Educación Emocional tiene por objeto el desarrollo de las Competencias Emocionales, de la misma forma en que se puede relacionar la inteligencia racional con el rendimiento académico. La competencia emocional está en función de las experiencias vitales que se han tenido, entre las cuales están las relaciones familiares, con los compañeros, escolares, etc.

Esta supone pasar de la educación afectiva a la educación del afecto. Hasta ahora la dimensión afectiva en educación o educación afectiva se ha entendido como educar poniendo afecto en el proceso educativo. Ahora se trata de educar el afecto, es decir, de impartir conocimientos teóricos y prácticos sobre las emociones. Otra sugerencia es crear modelos de intervención de educación emocional. De otro modo, las estrategias y procedimientos para llevarla a la práctica.

La implantación de programas de educación emocional en un centro educativo no es tarea fácil. En función de las características del centro y de la disponibilidad y conocimiento del profesorado. Se tendrá que empezar poco a poco, e ir añadiendo en la medida de las posibilidades diversas formas de intervención, que pueden aplicarse según las circunstancias, pero teniendo siempre presente que el objetivo final deberá ser llegar a su implantación.

Otra sugerencia puede ser, tratar de que el personal docente aproveche la ocasión del momento de su cátedra para impartir contenidos relativos a la Educación Emocional. A menudo algún profesor por iniciativa propia introduce en sus clases, aspectos relacionados con la Educación Emocional. Sin embargo en esos casos no se trata de un programa propiamente dicho, pero puede ser la semilla de lo que, con el tiempo, se pueda convertir en él.

## Referencias

- Agudelo, D., Casadiegos, C. P. et al, "Características de ansiedad y depresión en estudiantes universitarios International" *Journal of Psychological Research*. ISSN 2011 7922 Vol. 1, No. 1, pp. 34 – 39, 2008 consultada por Internet el 15 de Agosto 2011. Dirección de internet [dialnet.unirioja.es/servlet](http://dialnet.unirioja.es/servlet)
- Agudelo, D., Spielberger, C. D. & Buela-Casal, G. Validación y adaptación del castellano del cuestionario de depresión estado/rasgo ST/DEP". *Tesis Doctoral Departamento de Personalidad Evaluación y tratamiento Psicológico*. Universidad de Granada 2005.
- Alonso, J., Angermayer, J. C., Bernert, S., Bruffaerst, T., Brugha, S., Bryson, H., et al. "12-Month comorbidity patterns and associated factors in Europe: results from the European Study of the Epidemiology of Mental Disorders (ESEMeD) project". *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 109 (Supl. 420), 28-37, 2004.
- Amézquita, M., González, R., & Zuluaga, D. "Prevalencia de la depresión, ansiedad y comportamientos suicida en la población estudiantil de pregrado de la Universidad de Caldas". *Revista Colombiana de psiquiatría*, 32, 341-356, 2000
- Antonini, C. (N.D.) "Respuestas a la depresión". de <http://www.respuestasaladepresion.com/> que es la depresión Recuperado el 23 de mayo del 2011
- Arboleda, A., Gutiérrez, J. C., & Miranda, C. A. "Prevalencia de síntomas depresivos en médicos internos y residentes de la Universidad del Valle", *Médicas UIS*, 15, 4-7, 2001
- Arco, J. L., López, S., Heilborn, V., & Fernández, F. "Terapia breve en estudiantes universitarios con problemas de rendimiento académico y ansiedad: eficacia del modelo, La Cartuja". *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 5, 589-608, 2005.
- Areán, P. A., Perri, M. G., Nezu, A. M., Schein, R. L., Christopher, F. & Joseph, T. X. "Comparative effectiveness of social problem-solving therapy and reminiscence therapy as treatment for depression in older adults". *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 61, 1003,1010, 1993
- Baldwin, R. C. "Prognosis of depression". *Current Opinion in Psychiatry*, 13, 81-85, 2000
- Beck, A. T. "Cognitive models of depression". *Journal of cognitive psychotherapy*, 1, 5-37. 1987
- Beuke, C., Fischer, R., & McDowall, J. "Anxiety and depression: why and how measure their separate effects". *Clinical Psychology Review*, 23, 831-848. 2003
- Bjelland, I., Dahl, A., Tangen, T., Neckelmann. "The validity of the Hospital Anxiety and Depression Scale": and updated literature review. *J Psychosom Res*, 52, 69-77, 2002
- Calvete, E. "Género y vulnerabilidad cognitiva a la depresión". El papel de los pensamientos automáticos. *Ansiedad y Estrés*, 11, 203-214.2005
- Extremera y Fernández-Berrocal, "El autoconcepto emocional como factor de riesgo emocional en estudiantes universitario" 2006
- Extremera, Durán y Rey, 2005; Extremera y Fernández-Berrocal, 2005
- Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos, 2004 Fernández, P., Ramos, N. & Extremera, N. "Inteligencia emocional, supresión crónica de pensamientos y ajuste psicológico". *Boletín de Psicología*, 70, 79-95, 2001
- Kohn, R., Levav, I., Caldas, J., Vicente, B., Andrade, L., Caraveo-Anduaga, J., Saxena, S., & Saraceno, S. "Lostrastornos mentales en América Latina". *Revista Panamericana de Salud Pública/Pan American Journal of Public Health*, 18(4/5), 229-240, 2005.
- Ninan, P., & Berger, J. "Symptomatic and syndromal anxiety and depression". *Depression and Anxiety*, 14, 79-85, 2001
- Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai, "Cultura, inteligencia emocional percibida y ajuste emocional: un estudio preliminar" *Revista EME* Vol.4 no. 4. 1995
- Sanjuán, A., Ferrer M., "Perfil emocional de los estudiantes en prácticas clínicas. Acción tutorial en enfermería para apoyo, formación, desarrollo y control de las emociones". *Investigación Educación de Enfermería*. 226-235, 2008
- Zigmond&Snaith, "Hospital Anxiety and Depression Scale (HADS): validation in a Greek general hospital simple", 1983

# Análisis y establecimiento de indicadores en los departamentos de edición y circulación de una compañía periodística

I.S.C Miguel Ángel Sainz Gasperin<sup>1</sup>, M.C. Víctor Ricardo Castillo Intriago<sup>2</sup>, M.C. Modesto Raygoza Bello<sup>3</sup>, Dr. Guillermo Cortés Robles.<sup>4</sup>

**Resumen**— En este artículo se presentan los resultados de una investigación llevada a cabo en una compañía periodística en la que se analizó la situación actual de los departamentos de edición y circulación, realizando dicho análisis en dos partes; un análisis externo, mediante la elaboración y aplicación de una encuesta al público en general, con la finalidad de identificar los factores que influyen en la decisión de una persona para comprar un periódico, localizar las áreas en las que el periódico no está cubriendo con los requisitos que las personas demandan, comparar en qué situación está el periódico con respecto a la competencia y conocer el tipo de personas que adquieren regularmente el periódico, la segunda parte fue el análisis interno a través de la aplicación de algunas herramientas de calidad que permitieran conocer cuales son los aspectos de mayor importancia ubicados en ambos departamentos, todo esto con el objetivo de identificar cuales son las áreas de oportunidad que pudieran explotarse para mejorar la productividad de los departamentos, estableciendo a su vez indicadores que permitan controlar y monitorear su desempeño y con esto apoyar a una mejor toma de decisiones.

**Palabras Clave**— Incremento, Desempeño, Departamentos, Indicadores, Control.

## Introducción

El fracaso de la gestión para planificar el futuro y predecir los problemas ha traído como consecuencia un despilfarro de mano de obra, de materiales y de tiempo-maquina, todo lo cual incrementa el coste al fabricante y el precio que debe pagar el comprador. (Deming, 1982). Por tal razón es necesario que las empresas asuman una postura de mayor atención en saber cuales son los elementos que integran su estructura, como opera y que se puede hacer para obtener un mejor rendimiento de ellos.

El gran número de segmentos de mercado, el constante cambio de los mismos, el aumento gradual de competidores entre otros factores llevan a que las empresas en la actualidad tengan que estar en constante movimiento y evolución; los tiempos en donde la demanda superaba a la oferta ya no existen, por el contrario; la oferta ha sobresaturado a la demanda, por lo que es necesario que las empresas logren un alto grado de diferenciación y así posicionarse en el gusto de los consumidores.

En el mercado de la información los medios de comunicación tradicionales (periódicos, radio, revistas) han sufrido un fuerte golpe con relación a la preferencia del consumidor. Según (EROSKI CONSUMER, 2006) en la actualidad los medios digitales son los más utilizados, lo que deja a la televisión en segundo lugar, la radio en tercero y el periódico y las revistas en cuarto lugar. Por lo tanto las empresas están obligadas a evolucionar con la finalidad de asegurar su permanencia.

El resultado de los departamentos de edición y circulación dentro de una compañía periodística, representan una relación directa con el consumidor, ya que la edición se manifiesta en los elementos que un cliente observa al comprar un periódico (estilo, diseño, contenido) y la circulación tiene que ver con el modo y la forma en que el producto es entregado al consumidor final.

## Descripción del Método

### *Análisis Interno y Externo*

El análisis externo que se llevo a cabo fue la elaboración de un estudio de mercado, el cual se realizo con la finalidad de identificar los factores positivos y negativos que los consumidores encuentran en el producto que adquieren, obteniendo también cual es la posición que el periódico tiene en relación con sus competidores.

El primero de los pasos que se llevo a cabo fue el diseño de la muestra, el cual se presenta en el cuadro 1.

Universo Muestral	
Ciudad	Córdoba, Veracruz
Población Total	196 541
Población mayor a 18 años	132 837
Población que tiene dificultad para leer y escribir	2007
Población de 15 años y mas analfabeta	7616
Población a estudiar.	<b>123214</b>

Cuadro 1. Descripción del universo muestral (INEGI, 2010)

<sup>1</sup> I.S.C Miguel Ángel Sainz Gasperin es alumno de la maestría en ingeniería administrativa.

<sup>2</sup> M.C Víctor Ricardo Castillo Intriago es profesor de tiempo completo del área de posgrado en el Instituto Tecnológico de Orizaba y responsable institucional del programa de mejoramiento del profesorado.

<sup>3</sup> M.C Modesto Raygoza Bello es coordinador académico de la maestría en ingeniería administrativa del Instituto Tecnológico de Orizaba.

<sup>4</sup> Dr. Guillermo Cortes Robles es profesor investigador de tiempo completo del área de posgrado del Instituto Tecnológico de Orizaba.

La formula utilizada para determinar el número de personas que se deben observar va de acuerdo al tipo de población a estudiar; en este caso se utilizará la formula de poblaciones infinitas debido a que el numero de la población es superior a los cien mil elementos.

$$n = \frac{Z^2 p q}{E^2}$$

En donde:

Z = es el valor de la variable aleatoria estandarizada para  $\infty/2$ , correspondiente a un nivel de confianza o seguridad (1 -  $\infty$ ).

E= es la precisión que deseamos para nuestro estudio o Error máximo de estimación.

p= es una idea del valor aproximado de la proporción poblacional.

q = es el valor del complemento de p.

Datos utilizados para el diseño de muestra:

$$Z^2 = 1.96^2$$

$$p = 50\% = 0.5$$

$$q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$E = 0.05$$

Sustitución de los datos aplicados a la formula

$$n = \frac{1.96^2 * (0.5 * 0.5)}{0.05^2} = 384$$

La aplicación de las encuestas dieron los siguientes resultados; las personas que adquieren un periódico de cualquier compañía periodística, ocupan como sus principales medios de abastecimiento a los voceadores (56%), seguidos estos por los puestos de periódicos (29%) ubicados en distintos puntos de la ciudad, dejando en los últimos lugares y como los menos utilizados a los súper mercados (8%), tiendas de 24 hrs (5%) y restaurantes (2%).

Las secciones más leídas dentro de un periódico son las siguientes; región (41%), farándula (21%), nota roja (18%), Deportes (12%) y Avisos (8%). Se obtuvo también la diferencia en cuanto a la preferencia que los consumidores tienen en relación con cada uno de los competidores, por lo que de cada cien periódicos vendidos en la ciudad de Córdoba Veracruz, el periódico denominado “verde” vende 82 de ellos, seguido por los 15 periódicos que vende la compañía periodística donde se está realizando el proyecto denominada en este caso “morado”, dejando 3 periódicos restantes para otros periódicos de circulación nacional.

Se logró identificar cuales son los aspectos que menos agradan al consumidor del periódico “morado”, encontrando que los tres de mayor importancia son que el periódico mancha las manos (41%), seguido de las fotos de impacto (22%) y en tercer lugar los pases que el periódico tiene en su página principal, los factores restantes se encontraron en temas de tamaño de y tipo de letra (10%) y errores en la impresión (10%). En contraparte se mencionan cuales son los elementos que más le agrada al consumidor del periódico “morado”; la información (48%) que el periódico presenta es lo que los consumidores manifiestan como la mejor característica del periódico, el precio (25%) se encuentra en segundo lugar, quedando en los últimos lugares los aspectos de diseño (13%), disponibilidad (8%) e impresión (6%).

Se pudo detectar mediante el resultado de una de las preguntas aplicadas que 53 de cada 100 periódicos que el periódico morado vende, son adquiridos por mujeres, mientras que los 47 restantes son comprados por el género masculino. Visualizando futuras posibilidades que el periódico pueda ofrecer, se encontró que a 45% de las personas les gustaría que se abordaran temas relacionados con la tecnología, el 33% está interesado en leer sobre temas de salud y el 12% prefieren los temas de belleza, dejando en el 10% restante los temas infantiles. Cuando se habló de otros medios por los cuales recibir noticia, las personas encuestadas definieron como los tres principales el correo electrónico (45%), celular (44%) y página web (11%).

El análisis interno se desarrolló con la finalidad de encontrar cuales son los factores que afectan el desempeño de las actividades dentro de los departamentos de edición y circulación del periódico, identificando cuales de ellas tienen repercusión directa con los resultados encontrados con el estudio de mercado realizado.

Se inició con la aplicación de un cuestionario a todos los trabajadores de la compañía, que permitiera conocer cuales eran las actividades que se desarrollan en cada uno de los departamentos así como identificar cuales son los problemas que el personal encuentra en el desarrollo de las mismas. Una vez recopilada la información de los cuestionarios se realizó una junta de trabajo con los principales integrantes de los departamentos involucrados, para elaborar un diagrama de afinidad (figura 1), con el cual pudiera identificarse claramente cuales de los problemas encontrados tienen una relación directa con las actividades de cada uno de los departamentos con los que se está trabajando.



Figura 1. Diagrama de afinidad para los problemas encontrados

El diagrama de afinidad resultante permite que todos los integrantes del grupo de trabajo puedan visualizar claramente, cuales son los problemas sobre los que se tiene que trabajar, de este modo se obtiene que los problemas listados bajos las etiquetas: Circulación, Edición y Rotativa son aquellos relacionados con la parte de la investigación de este proyecto.

Con la finalidad de encontrar cuales de todos los problemas encontrados y relacionados con los departamentos de edición y circulación, son los que tienen mayor impacto en el desempeño de los mismos, se realizó durante la misma junta de trabajo un proceso analítico de jerarquización (AHP) el cual permite tomar decisiones multicriterio que permiten contemplar factores tangibles e intangibles, en la cual se integraron todos los elementos del diagrama de afinidad encontrados bajo las etiquetas de: Circulación, Edición y Rotativa, y así en base a el conocimiento de cada uno de los involucrados en el departamento identificar los problemas de mayor importancia. El desarrollo del AHP se muestra en el cuadro 2.

Los criterios de evaluación se enlistan a continuación y se dan mediante la escala del 1 a 9 para calificar atributos pareados.

- 1) Igual importancia
- 2) Entre 1 y 3
- 3) Importancia moderada
- 4) Entre 3 y 5
- 5) Fuerte importancia
- 6) Entre 5 y 7
- 7) Muy alta importancia
- 8) Entre 7 y 9
- 9) Extremadamente importante

	Información sin interés	Notas con pases	Errores ortográficos	Reportajes a la carrera	Mala impresión	Mancha las manos	Desperdicio de producto terminado	Mala distribución	Entrega impuntual	Proteger periódico	TOTAL
Información sin interés		7	5	5	1	3	3	5	7	5	41
Notas con pases	0.14		0.2	0.2	0.1	0.2	0.2	0.33	1	0.2	2.57
Errores ortográficos	0.2	5		3	1	1	1	3	3	3	20.2
Reportajes a la carrera	0.2	5	0.33		0.33	1	0.33	3	5	5	20.19
Mala impresión	1	9	1	3		3	1	5	7	5	35
Mancha las manos	0.33	5	1	1	0.33		0.33	3	5	3	18.99
Desperdicio de producto terminado	0.33	5	1	3	1	3		5	5	7	30.33
Mala distribución	0.2	3	0.33	0.33	0.2	0.33	0.2		1	0.33	5.92
Entrega impuntual	0.14	1	0.33	0.2	0.14	0.2	0.2	1		0.33	3.54
Proteger periódico	0.2	5	0.33	0.2	0.2	0.33	0.14	3	3		12.4
TOTAL	2.74	45	9.52	15.93	4.3	12.06	6.4	28.33	37	28.86	190.14

Cuadro 2. Elaboración del AHP

El proceso para el llenado del cuadro 2 se dio mediante la evaluación de cada uno de los criterios que se comparan entre si con la escala del 1 a 9, una vez que se realiza esa operación se suman los renglones y las columnas para comparar que sus resultados sean iguales. Mediante la normalización de cada uno de los factores con respecto a la suma final de las filas y las columnas se obtiene la su ponderación, la cual se muestra en el cuadro 3.

Criterios		Ponderación
1	Información sin interés	21.56%
2	Mala impresión	18.40%
3	Desperdicio de producto terminado	15.95%
4	Errores ortográficos	10.62%
5	Reportajes a la carrera	10.61%
6	Mancha a las manos	9.98%
7	Proteger el periódico	6.52%
8	Mala distribución	3.11%
9	Entrega impuntual	1.86%
10	Notas con pases	1.35%

Cuadro3. Ponderacion de factores

En base al resultado final del AHP se observa que nivel de importancia tiene cada uno de los problemas encontrados, con esto se toma la decision de profundizar y trabajar en una primera etapa sobre los 6 primeros que se muestran en el cuadro 3 y que representan en importancia el 87.12% de todos los problemas estudiados. Con lo cual se procedio a la elaboracion de un diagrama de causa y efecto (figura 2) para identificar de forma mas especifica cuales son las causas que generan los problemas encontrados. Cabe mencionar que la elaboracion del mismo se llevo a cabo con la colaboracion del equipo de trabajo formado por las personas mas representativas de cada uno de los departamentos.

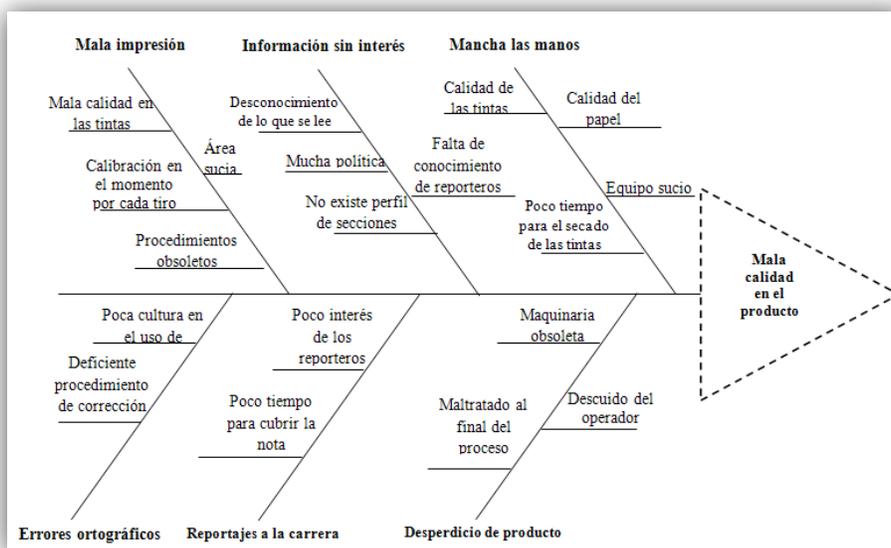


Figura 2. Diagrama de causa y efecto de los 6 factores de estudio

*Establecimiento de indicadores.*

Identificando cuales son los factores con los que se trabajará, se establecen indicadores que permitan medir el desempeño de los departamentos en base a los elementos encontrados en el diagrama de causa-efecto, y así mediante un dato cuantitativo arrojado por el indicador poder determinar el comportamiento de las actividades que se llevan a cabo dentro de los departamentos de edición y circulación, así como visualizar el impacto que las estrategias aplicadas pudieran arrojar.

El primer indicador abarca las aspectos relacionados con el desperdicio de producto, originados en el área de rotativa perteneciente al departamento de edición, para ello se obtuvo la recopilación de datos durante un mes y se hizo una pequeña proyección para visualizar en un año el desperdicio generado, la cual se muestra en el cuadro 4.

Período	Cantidad en kilos	Peso unitario del periódico (Kg)	Periódico desperdiciado (pieza)	Precio de venta (pesos)	Precio de venta del desperdicio por Kg.(pesos)	Deja de Ganar (pesos)
Mensual	1240	0.625	775	6	0.5	4030
Semestral	7440	0.625	4650	6	0.5	24180
Anual	14880	0.625	9300	6	0.5	48360

Cuadro 4. Desperdicio generado en el área de rotativa.

Una vez que se obtuvo la información se procedió a la elaboración del indicador que lograra reflejar el desempeño del área de rotativa.

$$\text{Índice de desperdicio} = \frac{\text{Cantidad total de desperdicio}}{\text{Cantidad total de materia prima utilizada}}$$

El siguiente indicador está en función a los errores ortográficos que se presentan mediante el proceso de “pase a boceto” realizado en el departamento de edición, el cuadro 5 se utilizará como fuente para la determinación de dos indicadores, el indicador en el área de notas y el indicador global del proceso de edición.

En el primer caso el indicador del área de notas utilizará el tiempo de las primeras seis actividades, las cuales son las relacionadas con el “pase a boceto”.

No. Actividad	Tiempo (min.)	Descripción
1	30	Reporteros regresan con la información y capturan las notas.
2	30	Jefe de órdenes verifica coincidencia de notas.
3	95	Redacción jerarquiza y posiciona la información.
4	90	Diseño pasa a computadora e imprime el boceto entregado por redacción.
5	30	El impreso que arrojan los formadores (Diseñadores) es revisado por redacción y corrección.
6	35	En CTP se transporta el periódico de la computadora a la placa.
7	110	Rotativo recibe la placa e imprime los ejemplares.
Total	420	

Cuadro 5. Tiempo del proceso de edición.

$$\text{Indicador en el área de notas tiempo} = \frac{\text{Tiempo ideal del proceso}}{\text{Tiempo real del proceso}}$$

La meta para este indicador está generada de acuerdo a los intereses de la empresa y se coloca en un tiempo ideal de 240 min.

El siguiente indicador representa el funcionamiento del departamento de edición de una forma global, representando su desempeño mediante el tiempo de proceso. Se utiliza el cuadro 5 para fundamentar la información utilizada en el indicador. Donde el tiempo ideal del proceso de acuerdo a los intereses de la organización se fija en 360 min.

$$\text{Indicador del proceso de edición} = \frac{\text{Tiempo ideal del proceso}}{\text{Tiempo real del proceso}}$$

Los indicadores para el departamento de circulación están en función a los dos elementos identificados en el diagrama de causa y efecto, que son: mala distribución y proteger el periodico, para el indicador que mida el desempeño de la mala distribución se utilizará la siguiente fórmula.

$$\text{Indicador de Punto de Venta} = \frac{\text{Cantidad real de periódicos vendidos}}{\text{Pronóstico de Venta}}$$

El segundo indicador dentro del área de circulación se obtiene a partir del número de periódicos, que por alguna situación se maltratan y pierden su valor para venta, de este modo se podrá controlar el número de periódicos devueltos por no estar en condiciones adecuadas, controla la eficiencia de los repartidores, y permite visualizar el resultado de la aplicación de estrategias que solucionen el problema.

$$\text{Indicador del área de reparto} = \frac{\text{Ejemplares entregados}}{\text{Ejemplares por entregar}}$$

## Comentarios Finales

### Resumen de resultados

En este trabajo de investigación se llevó a cabo un análisis y establecimiento de indicadores para los departamentos de edición y circulación de una compañía periodística. Los resultados incluyen el estudio de mercado, el cual muestra que los principales medios que las personas utilizan para adquirir un periódico, es a través de los voceadores y puestos de periódicos, por lo que los lugares menos utilizados se encuentran entre los super mercados, las tiendas de 24 hrs. y los restaurantes; la información que los consumidores prefieren leer se centra en temas relacionados con la región y farándula; quedando como los de menor interés los temas deportivos, avisos clasificados y nota roja; con respecto a la diferencia en periódicos vendidos entre la compañía periodística con la que se está trabajando y su principal competidor, se obtuvo que de cien periódicos vendidos, la competencia vende ochenta y dos de ellos, dejando quince para la empresa de estudio y sólo tres para otros periódicos de carácter nacional; los puntos fuertes que el periódico presenta se encuentran en los aspectos de buena información y precio, mientras que los aspectos que menos agradan al consumidor son que el periódico mancha las manos, que presenta imágenes demasiado explícitas y el tipo y tamaño de letra. La aplicación del diagrama de afinidad permitió agrupar y ordenar toda la lluvia de ideas obtenida directamente de los trabajadores, definiendo cinco áreas de trabajo (circulación, edición, mercadotecnia, rotativa y misceláneo), desglosando en cada una de ellas los problemas encontrados por el personal, esto permitió identificar cuales son los relacionados con los departamentos que se trabaja, con lo cual, mediante la aplicación de un proceso analítico de jerarquización se obtuvieron los seis de mayor porcentaje (información sin interés, mala impresión, desperdicio de producto terminado, errores ortográficos, reportajes a la carrera y mancha las manos); utilizando cada uno de ellos, se elaboró un diagrama de causa y efecto para profundizar sobre las causas que los generan y poder proponer soluciones de mejora; una vez identificadas las causas se establecieron indicadores que permitan controlar y monitorear su desempeño.

### Conclusiones

Los resultados demuestran que la compañía periodística necesita incrementar su presencia en el mercado mejorando la calidad de su producto; teniendo claro que los principales medios para hacer llegar el producto a las manos del consumidor es por medio de los voceadores y los puestos de periódico; la información que presenta el periódico en general es buena; sin embargo se debe poner principal atención a las notas regionales y de farándula que son las de mayor interés para las personas, con respecto a la mejora en la calidad del producto, se detectó que los aspectos que menos agradan al público son los relacionados con la exposición de imágenes ofensivas para el público y que el periódico mancha la manos.

### Recomendaciones

Se recomienda implementar estrategias que permitan mejorar el desempeño de los departamentos, entre las más relevantes se puede considerar la implementación de las 5 S dentro del departamento de rotativa con la finalidad de mejorar la impresión desarrollando nuevos procedimientos de trabajo, para solucionar el problema de la información sin interés, sería factible desarrollar el perfil de cada una de las secciones que se manejan en el periódico, así como extraer mediante gestión del conocimiento la información que el consumidor prefiere en un tiempo determinado. Con la finalidad de erradicar los errores ortográficos la capacitación en el manejo y uso de herramientas ortográficas sería una opción viable de llevar a cabo, además de modificar el proceso de corrección introduciéndole en los primeros pasos del proceso y no dejándolo hasta el final. En general la concientización de los trabajadores con respecto al desarrollo de sus actividades, mejoraría la calidad de su trabajo y reduciría el maltrato y desperdicio de producto, por último, el desarrollo de un plan de mantenimiento de los equipos de trabajo sería factible de realizarse.

## Referencias

- Cordova, F. G. , " El cuestionario: Recomendaciones metodologicas para el diseño de un cuestionario", Limusa,2004  
 D, B., "Productividad La Solucion a los problemas de la empresa", McGraw Hill, 1987  
 INEGI, "El ABC de los indicadores de la productividad", 2003  
 Kotler, P, "Dirección de Marketing: Conceptos esenciales", Pearson,2002  
 Kotler, P., & Keller, K. L, "Dirección de Marketing", Pearson Educación,2006  
 Muñoz, T. G., "Muestras poblacionales", Universidad de León,Consultada por internet el 2 de Mayo de 2011,Dirección de internet: www3.unileon.es/dp/ado/ENRIQUE/.../poblacionmuestra.doc  
 Prokopenko, J., "La Gestión de la Productividad, Manual Práctico" Limusa,1991  
 Sociedad Latinoamericana para la calidad, Consultada por internet el 28 de Abril de 2011, Dirección de internet:http://sigc.uqroo.mx/Manuales/Institucional/Procedimientos/Secretaria%20General/Gestion%20Calidad/DGC-001/Metodologias/Afinidad.pdf  
 Vazquez, E. E., "Análisis y mejoramiento de la calidad", Limusa,2006

## Notas Biográficas

Victor Ricardo Castillo Intriago: Maestro en ciencias administrativas, profesor de tiempo completo del area de posgrado del Instituto Tecnológico de Orizaba desde 2007. Ha impartido catedra a nivel licenciatura y maestría, participado en congresos nacionales e internacionales y publicado artículos de revistas. Actualmente es responsable institucional de PROMEP. Correo electrónico: [rcastillo71@prodigy.net.mx](mailto:rcastillo71@prodigy.net.mx)

Modesto Raygoza Bello: Maestro en ciencias administrativas, profesor de tiempo completo del area de posgrado del Instituto Tecnológico de Orizaba desde 2009,coordinador de la maestría en ingeniería administrativa. Ha impartido catedra a nivel licenciatura y maestría, participado en congresos nacionales e internacionales. Correo electrónico [mraugozabello@hotmail.com](mailto:mraugozabello@hotmail.com)

Guillermo Cortes Robles: Doctor en sistemas industriales egresado del Instituto Nacional Politécnico de Toulouse, Francia. Actualmente profesor investigador del Instituto Tecnológico de Orizaba, Veracruz. Correo electrónico:[gc\\_robles@hotmail.com](mailto:gc_robles@hotmail.com).

Miguel Angel Sainz Gasperin: Ingeniero en sistemas computacionales egresado del Instituto Tecnológico de Orizaba con diplomado en ingeniería administrativa, actualmente alumno del cuarto nivel de la maestría en ingeniería administrativa. Correo electrónico: [miguel\\_gasperin@yahoo.com.mx](mailto:miguel_gasperin@yahoo.com.mx)

# Deterioro de la integridad cutánea metodología PLACEs para Operacionalizar EL Proceso Enfermero

Mtra. Amelia Sánchez Espinosa<sup>1</sup>, Mtra. Flor del Carmen Daberkow Hernández<sup>2</sup>, Dra. Ma. Elena Ruíz Montalvo<sup>3</sup> y Dra. Blanca Flor Fernández<sup>4</sup>

*Resumen*— Objetivo: Dar a conocer la Propuesta metodológica de los Planes de Cuidados de Enfermería estandarizados (PLACES) utilizando la etiqueta diagnóstica: “Deterioro de la integridad cutánea”. Finalidad: proporcionar al profesional de Enfermería un instrumento que le permita brindar un cuidado integral al individuo, familia o comunidad para hacer del quehacer profesional de Enfermería, una verdadera praxis. Y sirva de guía en el Proceso enseñanza/aprendizaje del Proceso Enfermero (PE). Más que una propuesta es una invitación a protocolizar los cuidados de Enfermería. Este planteamiento es necesario validarlo, a través de la operacionalización en la práctica diaria del cuidado que enfermería proporciona al paciente a su cargo, mediante propuestas metodológicas como: PLACEs

*Palabras claves*— Plan, Cuidados, Enfermería, Propuesta, Metodológica

## Introducción

El cuidado de Enfermería a través de la historia se ha definido como ciencia y el arte del cuidado. El acto de cuidar es propio de la naturaleza humana Sin embargo, a través del tiempo, el cuidar se ha convertido en la función exclusiva del gremio de Enfermería. Marie Françoise Collier “Cuidar es mantener la vida asegurando la satisfacción de un conjunto de necesidades” “cuidar representa una serie de actos de vida que tiene por finalidad y por función mantener a los seres vivos para permitirles reproducirse y perpetuar la vida. F. Nightingale lo transforma en una ciencia humanizada y científica. La práctica científica de enfermería es, la utilización del método científico en el quehacer profesional, porque asegura la calidad de los cuidados al sujeto de atención: individuo, familia o comunidad.

Este planteamiento es necesario validarlo a través de la Operacionalización en la práctica diaria del cuidado que Enfermería proporciona al paciente a su cargo para lo cual se presenta esta propuesta metodológica de los PLACES utilizando la etiqueta diagnóstica: “Deterioro de la integridad cutánea”. Tiene como Finalidad: proporcionar al profesional de Enfermería un instrumento que le permita proporcionar un cuidado integral al individuo, familia o comunidad para hacer del quehacer profesional de Enfermería, una verdadera praxis. Y sirva de guía en el Proceso enseñanza/aprendizaje del P E

El PE es el método científico en la práctica del profesional de Enfermería que asegura la calidad de los cuidados al sujeto de atención: individuo, familia o comunidad. Proporciona la base para el control operativo y el medio para sistematizar y hacer investigación en enfermería. Asegura la atención individualizada, ofrece ventajas para el profesional que presta la atención y para quien la recibe y permite evaluar el impacto de la intervención de enfermería. (López P. 1998)

Este planteamiento es necesario validarlo, a través de la operacionalización en la práctica diaria del cuidado que enfermería proporciona al paciente a su cargo, mediante propuestas metodológicas como: PLACEs

PLACEs es un instrumento para documentar y comunicar la situación del paciente/cliente, los resultados que se esperan, las estrategias, indicaciones, intervenciones y la evaluación.

PLACEs Según Mayers, es un protocolo específico de cuidados apropiado para aquellos pacientes que padecen los problemas normales o previsible relacionado con el diagnóstico concreto o una enfermedad.

Los PLACES son una herramienta útil para nuestra profesión, aportan una mejor comunicación con los pacientes y entre los propios profesionales, ya que al unir criterios y terminologías comunes, se favorece la continuidad de los cuidados, se fomenta la formación para el desarrollo profesional y se facilita la aplicación del Proceso Enfermero en su aplicación y registro, llevando esto a una mejor práctica de los cuidados y a la adaptación de un modelo conceptual para su sistematización.

<sup>1</sup> Amelia Sánchez Espinosa es Maestra de Tiempo Completo de la Facultad de Enfermería de la Universidad Veracruzana. [ameliasanchezespinos@yahoo.com.mx](mailto:ameliasanchezespinos@yahoo.com.mx) (autor corresponsal)

<sup>2</sup> Flor del Carmen Daberkow Hernández es Maestra de Tiempo Completo de la Facultad de Enfermería de la Universidad Veracruzana. [florda@hotmail.com](mailto:florda@hotmail.com).

<sup>3</sup> La Dra. Maria Elena Ruíz Montalvo es Directora de la Facultad de Enfermería de la Universidad Veracruzana [elruiz@uv.mx](mailto:elruiz@uv.mx)

<sup>4</sup> La Dra. Blanca Flor Fernández es Maestra de Tiempo Completo de la Facultad de Enfermería de la Universidad Veracruzana. [blanca-fernandez75@hotmail.com](mailto:blanca-fernandez75@hotmail.com).

El P.E. es un sistema de planificación en la ejecución de los cuidados de enfermería, compuesto de cinco pasos sucesivos que se relacionan entre sí: valoración, diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación.

Aunque el estudio de cada una de sus etapas se hace por separado, en la Operacionalización se superponen, son flexibles, adaptables y aplicables en todas las situaciones, cada una encaminada a promover, asegurar y mejorar permanentemente el bienestar, la calidad de vida y la máxima satisfacción de las necesidades de la persona.

La Valoración, es la primera etapa del Proceso Enfermero, consiste en la recogida y organización de los datos que conciernen a la persona, familia y entorno, son la base para decisiones y actuaciones posteriores. La Valoración, debe ser organizada y sistematizada para la recopilación de información sobre la situación de salud de la persona y su entorno mediante diversas fuentes. Se considera un paso muy importante porque todas las decisiones e intervenciones de enfermería se basa en la información obtenida de esta etapa (E. Reyes, 2009). Permite a la enfermera conocer a la persona que va a cuidar y determinar cuál es su situación actual (Alfaro, 1999). La valoración a su vez se divide en las siguientes etapas; recolección de datos, validación de datos, organización de los datos y registro de los datos.

Diagnóstico de enfermería, Enunciado de un juicio clínico sobre las reacciones a los problemas de salud reales y potenciales, a los procesos vitales de una persona, de una familia o de una colectividad. Los diagnósticos enfermeros sirven de base para pasar a la etapa de planeación (Phaneuf, M. 1999).

Planeación: Es la elaboración de estrategias diseñadas para reforzar, evitar, reducir o corregir las respuestas de la persona (Iyer, 1997). Las fases de la planeación son las siguientes; establecer prioridades, elaborar objetivos, determinar los cuidados de enfermería y documentar el plan de cuidados.

Ejecución: La cuarta etapa del proceso de enfermería, comienza una vez estén establecidos los planes de cuidados. “Está enfocada al inicio de aquellas intervenciones de enfermería que ayudan al paciente a conseguir los objetivos deseados” (Iyer, 1997). Alfaro (2005) Nos menciona “Realizar las intervenciones de enfermería significa estar preparada, ejecutar las intervenciones, determinar la respuesta y hacer los cambios necesarios”.

Evaluación: Esta etapa del proceso enfermero pretende determinar el logro de los objetivos, las interferencias y obstáculos para la realización del plan de cuidados que evitaron el logro de los propósitos.

Plan de Cuidados de Enfermería Estandarizados Griffith-kenney y Chrisensen lo definen como un “Instrumento para documentar y comunicar la situación del paciente/cliente, los resultados que se esperan, las estrategias, indicaciones, intervenciones y la evaluación de todo ello.”

El proceso de estandarización, constituye la base para homologar los cuidados de enfermería, sin que esto suponga, alguna limitación a la individualización de la atención a cada persona.

El presente trabajo describe la metodología para la elaboración de los PLACES con base en el proceso de atención de enfermería empleando las taxonomías; Diagnósticos de enfermería (NANDA), clasificación de resultados para Enfermería (NOC) e Intervenciones de enfermería (NIC).

### Descripción del Método

Descripción de la propuesta metodológica para Operacionalizar el P.E. relacionado con la etiqueta diagnóstica: deterioro de la integridad cutánea

Este instrumento incluyen un apartado para datos de identificación en los que se anota: Nivel del hospital, Especialidad y Servicio al que corresponde el paciente: Tabla: 1

Tabla: 1.

<b>NIVEL:</b> 2º. nivel	<b>ESPECIALIDAD:</b> Neurología	<b>SERVICIO:</b> Medicina Interna
----------------------------	------------------------------------	--------------------------------------

Tabla 1.- Se registran los datos que identifican a cada uno de los apartados.

La etapa de Valoración, como primera etapa del PE no se encuentra explicitada en el formato sin embargo está implícita, debido a que no se puede llegar a un diagnóstico si no se ha realizado una valoración previa. El apartado Diagnóstico de Enfermería, que incluye espacios para redactar: Dominio, Clase, Etiqueta Diagnóstica, Factores relacionados y Características Definitorias que se identificaron en la valoración del paciente, con el referente de la NANDA. Diagnóstico de enfermería, Enunciado de un juicio clínico sobre las reacciones a los problemas de salud reales y potenciales, a los procesos vitales de una persona, de una familia o de una colectividad, como se observa en la tabla: 2.

Tabla: 2.

DOMINIO : Seguridad Protección (11) CLASE: Lesión Física (2).	
DIAGNOSTICO DE ENFERMERÍA (ED. FR.CD.)	
ETIQUETA DIAGNOSTICA: Deterioro de la Integridad cutánea (00046 )	
FACTORES RELACIONADOS: Humedad, Hipertermia, inmovilización física, prominencias óseas, desequilibrio nutricional, deterioro de la circulación.	
CARACTERISTICAS DEFINITORIAS: Destrucción de las capas de la piel. Alteración de la superficie de la piel. Invasión de las estructuras corporales	

Tabla 2.- Este Apartado identifica, con base a los Dx. De la NANDA: Dominio, Clase, Etiqueta Diagnóstica, Factores Relacionados y Características Definitorias

En el apartado de Resultados: NOC también refleja que se llega a este a través de la valoración para identificar, patrón funcional alterado, Necesidad o requisito universal alterado de acuerdo a la teoría con que se trabaje el PE, identificando: Dominio, Clase y Resultado, Indicadores y Escala de Medición. Este apartado de Resultados: NOC corresponde a la etapa de Planeación: Diseñadas para reforzar, evitar, reducir o corregir las respuestas de la persona contempla las siguientes fases: establecer prioridades, elaborar objetivos, determinar los cuidados de enfermería y documentar el plan de cuidados. Tabla: 3.

Tabla: 3.

<b>PATRÒN FUNCIONAL ALTERADO: Nutricional Metabòlico</b>		
<b>PLAN DE CUIDADOS</b>		
<b>RESULTADOS (NOC)</b>		<b>INDICADORES</b>
<b>DOMINIO.</b> II- Salud fisiològica	<b>CLASE</b> L- integridad tisular	
		<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
1101.- Integridad tisular		110101 Temperatura de la piel 110102 Sensibilidad 110111 perfusión tisular 110113 Integridad de la piel 110121 Eritema
		1.Gravemente comprometido 2.Sustancialmente comprometido 3.moderadamente comprometido 4.Eventualmente comprometido 5. No comprometido

Tabla 3.- Se identifica, con base a la Bibliografía NOC (clasificación de los objetivos de Enfermería): Dominio, Clase, Resultado, Indicadores y Escala de Medición

El apartado NIC: Clasificación de las intervenciones de Enfermería refleja la etapa de Planeación. En ella se determinan los cuidados de enfermería que se proporcionarán, contempla: El Campo, la clase, la intervención y las actividades: Tabla 4.

Tabla 4.

CLASIFICACION DE LAS INTERVENCIONES DE ENFERMERIA (NIC)		
<b>CAMPO:</b> Fisiológico complejo (2)	<b>CLASE:</b> Control de la piel/heridas (L)	<b>CLASE:</b> Control de la piel/heridas (L)
<b>INTERVENCIÓN INDEPENDIENTE:</b> Cuidados de las úlceras por presión (3520)		
<b>ACTIVIDADES:</b> -Describir las características de la úlcera a intervalos regulares incluyendo, tamaño, (longitud, anchura y profundidad), estadio ( I-IV), posición, exudación, granulación o tejido necrótico y epitelización -Controlar el color, la temperatura, el edema, la humedad, y la apariencia de la piel circundante. -Limpiar la piel alrededor de la úlcera con jabón suave y agua. -Limpiar la úlcera con solución no tóxica adecuada, con movimientos circulares desde el centro. - Anotar las características del drenaje -Aplicar un apósito adhesivo permeable a la úlcera, según corresponda.		

Tabla 4.- Se identifica, con base a la Bibliografía NIC (clasificación de las intervenciones de Enfermería): Campo, Clase, Intervenciones y Actividades.

### Conclusiones

Esta Propuesta Metodológica pretende demostrar de manera práctica y sencilla, sin perder el rigor metodológico que enfermería puede aplicar el PE. Constituyéndose en una invitación para esta tarea Ardua, un reto en el que Enfermería necesita trabajar. El instrumento está contemplando para Operacionalizar el cuidado y hacer un seguimiento de la evolución del paciente; complementando así las etapas de Ejecución y Evaluación del PE se ofrece asimismo como ejemplo y base para la operacionalización de otros Diagnósticos de Enfermería, es fundamental que los resultados sean compartidos y discutidos en sesiones de enfermería, que sean difundidos en eventos y espacios profesionales, para ampliar y consolidar desde nuestra propia praxis, el conocimiento del objeto de estudio disciplinar de la Enfermería: el Cuidado.

### Referencias Bibliográficas

- Huerta, A., Linares, A., y López, B. Reporte Operacionalización del proceso enfermero: déficit de autocuidado: uso del WC, déficit de autocuidado: vestido/acicalamiento y patrón respiratorio ineficaz. Veracruz, México, Universidad Veracruzana, 2007
- Iyer, P., Taptich, B. y Bernocchi, D. Proceso y diagnóstico de enfermería. México: McGraw-Hill Interamericana. 1999
- Kozier, B., Erb, G. y Wilkinson, J. Fundamentos de enfermería. México: McGraw-Hill Interamericana. 2005
- Maccloskey, J. y Bulechek, G., Clasificación de intervenciones de enfermería (NIC). Madrid: Elsevier. 2005
- Moorhead, S., Johnson, M. y Maas, M., Clasificación de resultados de enfermería (NOC). Madrid: Elsevier. 2005
- NANDA, Diagnósticos enfermeros: definiciones y clasificación 2007-2008. Madrid: Elsevier. 2008
- Potter, P. y Perry, A. Fundamentos de enfermería. Madrid: Harcourt Brace. 1999
- Ramírez, A. Tesina conceptualización del proceso enfermero. Veracruz, México, Universidad Veracruzana. 2009
- Ramos, M. Reporte Operacionalización del proceso enfermero en el deterioro de la movilidad física. Veracruz, México, 2007.
- Rodríguez, B., Proceso enfermero. México: Cuéllar. 2001.

### Notas Biográficas

La **MCE. Amelia Sánchez Espinosa**, es Maestra de Tiempo Completo de la Facultad de Enfermería de la Universidad Veracruzana.

La **ME Flor del Carmen Daberkow Hernández** es Maestra de Tiempo Completo de la Facultad de Enfermería de la Universidad Veracruzana.

La **Dra. María Elena Ruíz Montalvo** es Directora de la Facultad de Enfermería de la Universidad Veracruzana

La **Dra. Blanca Flor Fernández** es Maestra de Tiempo Completo de la Facultad de Enfermería de la Universidad Veracruzana

# LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN MIPYMES DE FERRETERÍAS, TLAPALERÍA Y VIDRIOS DE COATZACOALCOS, VER.

Dr. José Luis Sánchez Leyva<sup>1</sup>, Dra. Ma. Guadalupe Aguirre Alemán<sup>2</sup>, Dr. Javier Gómez López<sup>3</sup> y Dr. Lauro Fernández Vidal<sup>4</sup>

**Resumen**—El liderazgo transformacional tiene relación con las necesidades humanas, de crecimiento personal, autoestima y autorrealización. Los líderes transformacionales estimulan cambios de visión que conducen a cada individuo a dejar de lado sus intereses particulares para buscar el interés colectivo.

Esta investigación apoyada en el cuestionario *Multifactor Leadership Questionnaire* (MLQ), desarrollado por Bernard Bass y Bruce Avolio, tiene como objetivo determinar el tipo de liderazgo que ejercen los directivos en las tiendas de comercio al por menor de artículos de ferretería, tlapalería y vidrios de Coatzacoalcos, Veracruz.

Los resultados muestran que predomina el liderazgo transformacional caracterizándose porque el líder mantiene motivados a sus subordinados, articula una visión para la organización, la comunica a los demás y logra de ellos asentimiento y compromiso, estos líderes influyen en sus trabajadores para lograr un cambio en sus conductas y actitudes, que lo conducen a lograr los intereses colectivos de la empresa.

**Palabras claves**— Liderazgo transformacional, liderazgo transaccional, Mipymes, Comercio, Coatzacoalcos

## INTRODUCCIÓN

Liderazgo es un término que ha estado cargado de adherencias gerenciales orientadas por la consideración de que éste estaba ligado a los rasgos y características del líder. La tendencia a moverse más allá de modelos técnicos, jerárquicos y racionales para ir hacia enfoques que enfatizan las facetas culturales, morales y simbólicas del liderazgo se refleja en la noción de liderazgo transformacional. Éste es un liderazgo carismático, visionario, transformativo, más flexible e inclusivo, comunitario y democrático. El que en lugar de acentuar la dimensión de influencia en los seguidores o en la gestión, se enfoca en la línea de ejercer el liderazgo mediante significados (visión, cultura, compromiso, etc.) de un modo compartido con los miembros de una organización.

En este contexto, la actividad del líder en el campo organizacional es de suma importancia ya que de él depende el logro de las metas. El objetivo es presentar el liderazgo que ejercen los dirigentes de comercio al por menor de artículos de ferretería, tlapalería y vidrios de Coatzacoalcos, Veracruz. Un reconocimiento de esto permite vislumbrar la estructura actual del liderazgo en el campo empresarial y marca la pauta para elaborar planes de acción que encaminen al fomento y desarrollo de líderes que sean capaces de lograr objetivos de una forma idónea.

Este trabajo se desarrolla en tres apartados: el primero menciona el Problema de Investigación que contiene el planteamiento, antecedentes, justificación, limitación, preguntas de investigación y objetivos; el apartado II comprende el Marco Teórico que contempla el liderazgo transformacional, transaccional y sus respectivas dimensiones. Finalmente el apartado III denominado Marco Metodológico integra la metodología, hipótesis, población y muestra, instrumentos, finalizando con resultados, conclusiones y sugerencias.

## APARTADO 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Planteamiento

El liderazgo es una habilidad para motivar y convencer a otros que realicen actividades con entusiasmo y armonía para obtener objetivos definidos que beneficien al grupo social que lo desea. El estudio de esta habilidad cada día se incrementa ya que las empresas necesitan personas que promuevan el logro de sus objetivos para que puedan ser competitivos a nivel internacional. Es de suma importancia esta práctica puesto que los resultados que se obtienen de un líder impactan en todo el entorno laboral. Este puede ser positivo o negativo, depende del tipo de líder que se tiene y es por eso que hoy en día el estudio de esta habilidad se estudia con mayor frecuencia.

En este contexto vale la pena preguntarnos ¿Qué tipo de liderazgo ejercen los directivos de las tiendas de comercio al por menor de artículos de ferretería, tlapalería y vidrios de Coatzacoalcos, Veracruz?

### 1.2 Antecedentes

El liderazgo transformacional ha sido estudiado desde distintos enfoques y ámbitos. Las evidencias que reflejan esta aseveración se muestran enseguida:

A nivel internacional: (Salazar, 2006) en su trabajo de investigación titulado "El liderazgo transformacional ¿modelo para organizaciones educativas que aprenden?", en Chile, concluye: "que el líder transformacional ha de articular una visión para la organización, comunicarla a los demás y esforzarse en reconocer y potenciar a los miembros de la organización. Además debe orientar a transformar las creencias, actitudes y sentimientos de los seguidores. En el trabajo denominado "El liderazgo transformacional, dimensiones e impacto en la cultura organizacional de las empresas", en Colombia (Torres, 2006) concluyen: El impacto favorable del

<sup>1</sup> El Dr. José Luis Sánchez Leyva es Profesor de la Facultad de Contaduría y Administración en la Universidad Veracruzana, Campus Coatzacoalcos, Veracruz. pepe\_leyva@hotmail.com (**autor correspondiente**)

<sup>2</sup> La Dra. Ma. Guadalupe Aguirre Alemán es Profesora con perfil PROMEP, Facultad de Contaduría y Administración en la Universidad Veracruzana, Campus Coatzacoalcos, Veracruz. maguirre\_aleman@hotmail.com

<sup>3</sup> El Dr. Javier Gómez López es Profesor con perfil PROMEP, Facultad de Contaduría y Administración en la Universidad Veracruzana, Campus Coatzacoalcos, Veracruz. jgl51@yahoo.com

<sup>4</sup> El Dr. Lauro Fernández Vidal es Profesor con perfil PROMEP, Facultad de Contaduría y Administración en la Universidad Veracruzana, Campus Coatzacoalcos, Veracruz. lfernandez@uv.mx

liderazgo transformacional en las reacciones emocionales y psicológicas de los miembros de la organización, produce mejoras en el desempeño de las personas y el grupo y los líderes que rápidamente se adaptan a la variedad de requerimientos organizacionales.

A Nivel nacional: En el trabajo de investigación “Perfil de liderazgo transformacional de gerentes de ventas de una empresa química - farmacéutica de clase mundial en México”, en México, se concluye (Martínez, 2007) que en el perfil de los gerentes de ventas de la Empresa Química Farmacéutica de Clase Mundial, predominan los estilos transformacionales del Modelo de Kouzes y Posner, los gerentes se orientan principalmente al esfuerzo extra, posteriormente a la efectividad, y por último a la satisfacción

### 1.3 Justificación

El liderazgo es un tema crucial hoy en día en donde las fronteras se han abierto al comercio global; donde las organizaciones y empresas permanentemente se encuentran en una constante lucha por ser cada vez más competitivas, lo que ha generado que las personas que las conforman sean eficientes y capaces de dar mucho de sí para el bienestar de la empresa.

Los motivos que dan importancia al estudio del liderazgo en los organismos sociales (Stoner, 1996) es que una organización puede tener una planeación adecuada, control y procedimiento de organización y no sobrevivir a la falta de un líder apropiado, el liderazgo es vital para la supervivencia de cualquier negocio u organización, y finalmente, es importante por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir,

Desde la perspectiva académica, la presente investigación puede tomarse como punto de partida para profundizar en el estudio del liderazgo transformacional en otros sectores del comercio al por menor.

Las condiciones restrictivas que afectan el estudio son; se limita a un sector del comercio al por menor y directivos que se negaron a contestar e impidieron que los empleados respondieran el cuestionario

### 1.4 Objetivos

#### 1.5.1 General

Determinar el tipo de liderazgo que ejercen los directivos de comercio al por menor de artículos de ferretería, tlapalería y vidrios de Coatzacoalcos, Veracruz.

#### 1.5.2 Específico

- Determinar elementos del liderazgo transformacional en los directivos de comercio al por menor de artículos de ferretería, tlapalería y vidrios de Coatzacoalcos, Veracruz.
- Determinar elementos del liderazgo transaccional en los directivos de comercio al por menor de artículos de ferretería, tlapalería y vidrios de Coatzacoalcos, Veracruz.

## APARTADO 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 El liderazgo transformacional

El modelo de liderazgo transformacional (Martínez, 2006) de Bass y Avolio, tuvo su origen al retomar los conceptos fundamentales de Burns en 1978. Éste distinguió dos tipos de liderazgo opuestos en un continuo, los cuales denominó: transaccional y transformacional

El líder transformacional fortalece en sus colaboradores (Chávez, 2007; Villa, 2004; López, 1998; Hellriegel, 2009) los niveles más altos del ser, de dar y necesitar; el estímulo del líder (que se convierte en un modelo a imitar), despierta la necesidad de “dejar huellas” importantes en los otros, en una búsqueda de autorrealización, dejando de lado sus propios intereses. Aquí el seguidor engrandece su trabajo ubicándolo en el rango del compromiso, más que por una recompensa, relacionándolo con intereses más profundos.

Este estilo de liderazgo (Chávez, 2007) alienta las emociones y demanda los valores potenciales en los individuos, al promover un cambio organizado. De esta manera el trabajo se convierte para los demás en un compromiso que, al compartir una identidad considerada valiosa se vuelve en una afirmación moral, dejando en gran medida a un lado las metas personales que podrían haber consistido en una gratificación, en una retribución cuantificable o en la espera de un ascenso.

El liderazgo transformacional se entiende mejor (Achua, 2006) cuando se compara con el liderazgo transaccional. Ambas modalidades son únicas, pero no son procesos mutuamente excluyentes. Un mismo líder puede recurrir a ambas en distintos momentos y en diferentes situaciones.

#### 2.1.1 Dimensiones del liderazgo transformacional

Las dimensiones del liderazgo transformacional son (Chávez, 2007):

**Influencia Idealizada Atribuida:** El líder es respetado, admirado y tiene la confianza de sus subordinados, siendo modelo de identificación e imitación para ellos. Es la aptitud que posee un líder para influir en los demás su visión y misión, ganándose el respeto y la confianza de los demás. Su conducta moral y ética está bien plantada, lo que abona a su prestigio

**Influencia Idealizada Conductual:** El líder muestra conductas que sirven como modelos de rol para los subordinados o colegas, demuestra consideración por las necesidades de los otros por sobre sus propias necesidades, comparte riesgos con los seguidores, y es consistente entre lo que dice y hace. Su quehacer, su ética y su sólida moral, consiguen la admiración y el acatamiento de sus colaboradores, influenciándolos con su optimismo hacia la consecución de los objetivos organizacionales.

**Motivación Inspiracional:** El líder articula una visión organizacional, haciendo hincapié en metas deseables para los demás, y el cómo lograrlas, gracias a lo cual los seguidores se sienten más poderosos; El líder se convierte en un ejemplo digno de imitar.

**Estimulación Intelectual:** El líder ayuda a los subordinados a cuestionar sus formas rutinarias de resolver problemas y a mejorar los métodos que utilizan para ello, es decir que se refiere a la competencia con la que cuenta el líder en el tratamiento para la resolución de problemas. La estimulación intelectual influye en el desarrollo de otros tipos de inteligencia, en la creatividad, la lógica y la resolución de problemas.

### 2.2 El liderazgo transaccional

Este tipo de liderazgo (Villa, 2004; Chávez, 2007; Vadillo, 2008) se centra en la transacción o contrato con el seguidor, en donde las necesidades de éste pueden ser alcanzadas si su desempeño se adecua a su contrato con el líder. Es decir, si los trabajadores responden con trabajo, se otorgan recompensas por esfuerzo.

Los líderes transaccionales (Caballero, 2006) identifican que necesitan sus subordinados para cumplir sus objetivos, aclaran funciones y tareas organizacionales, instauran una estructura organizacional, premian al desempeño y toman en cuenta las necesidades sociales de sus seguidores.

Según Burns (Vadillo, 2008) el líder transaccional es inmaduro pues antepone sus necesidades a las de sus colaboradores, es más, no consigue aunar los esfuerzos de los miembros del grupo para alcanzar las metas comunes, sino que se centra bien en los intereses individuales o bien en los grupales, pero de manera aislada.

El liderazgo transaccional busca mantener la estabilidad en lugar de promover el cambio en una organización.

### 2.2.1 Dimensiones del liderazgo transaccional

Las dimensiones que integran el estudio del liderazgo transaccional (Chávez, 2007) son:

**Consideración Individualizada.** Sugiere tratar a cada individuo de manera personal, favoreciendo el desarrollo potencial de cada uno. Se focaliza sobre el entendimiento de las necesidades de cada subordinado, valoriza al colaborador, proporcionándole asesoría, apoyo personalizado y retroalimentación, con la intencionalidad de que cada individuo entienda, acceda y optimice su labor.

**Recompensa Contingente:** El líder aclara lo que se espera de los seguidores, y lo que recibirán si alcanzan los niveles esperados de desempeño, entregando recompensa asociada a trabajo bien hecho.

**Dirección por Excepción Activa:** El líder se focaliza principalmente en el monitoreo de la ejecución de las tareas en busca de errores o fallas, con el fin de corregirlos para mantener los niveles de desempeño esperados.

**Dirección por Excepción Pasiva:** El líder se muestra pasivo, tomando acción correctiva sólo después de que los errores o fallas han sucedido, y los problemas han llegado a ser serios. Así como también se reconoce como la reacción del líder ante el fracaso de la tarea pactada entre ambos.

**Laissez-Faire:** El laissez-Faire o la evasión del liderazgo (Bass, 1999) es un tipo de liderazgo donde no se toma acción a problemas crónicos o no se encuentra el líder cuando se necesita. En pocas palabras el líder evita tomar acción y decidir sobre cualquier asunto.

## APARTADO 3. MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 Población

La población son todas las tiendas de comercio al por menor de artículos de ferretería, tlapalería y vidrios de Coatzacoalcos, Veracruz. (N = 56) registradas en el INEGI.

Por cada tienda se suministraron dos cuestionarios uno para un directivo (visto por mí mismo) y otro para un empleado (visto por otros).

El objetivo es determinar el tipo de liderazgo (transformacional o transaccional) que se ejerce en las tiendas de comercio al por menor de artículos de ferretería, tlapalería y vidrios de Coatzacoalcos, Veracruz.

### 3.2 Instrumento

La investigación se llevó a cabo mediante la aplicación del cuestionario Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ), desarrollado por Bernard Bass y Bruce Avolio (Bass, 1985, Bass y Avolio, 2000), con el objetivo de medir las distintas variables del Modelo de Liderazgo de Rango Total. El instrumento MLQ es formal y estructurado, consta de dos partes. La primera contempla cuestionamientos sobre liderazgo transformacional y transaccional. La segunda sección recopila datos de carácter general y descriptivo del personal y líderes.

La información obtenida fue procesada en Excel y mediante el software estadístico Dyane Versión 3. La escala utilizada es tipo Likert, con cinco opciones de respuesta. Esto (Sampieri, 2010) consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos.

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determina en la presente investigación, por el coeficiente Alfa de Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach (Oviedo, 2005) requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno.

Para la presente investigación, el coeficiente *Alfa de Cronbach* fue de 0.9018 para el cuestionario "visto por mí mismo" y 0.9135 para el cuestionario "visto por otros", lo que nos permite determinar que el instrumento es confiable y, por tanto, hace mediciones estables y consistentes.

La validez del cuestionario se determinó por la forma de validez de constructo, es decir, se tomaron en cuenta aspectos de las dimensiones, tanto del liderazgo transformacional como del transaccional. Se destaca que cada ítem del cuestionario planteado se relaciona directamente con las bases teóricas y las variables que se están midiendo y por supuesto con el objetivo de la presente investigación, lo cual le da consistencia y coherencia técnica.

Además que constituye un instrumento que ha sido aplicado (Villa, 2004) al contexto organizacional por la Universidad de Chile, específicamente la Facultad de Ciencias Sociales, en el Hospital General de México (Martínez, 2006), en vendedores de una farmacéutica (Martínez, 2007), al contexto educativo (Salazar, 2006).

Los resultados obtenidos en esta investigación han coadyuvado a medir y conocer el liderazgo que ejercen los directivos de comercio al por menor de artículos de ferretería, tlapalería y vidrios de Coatzacoalcos, Veracruz.

### 3.3 Hipótesis

Hi: Los directivos de las empresas de comercio al por menor de artículos de ferretería, tlapalería y vidrios de Coatzacoalcos, Veracruz., ejercen un liderazgo transformacional.

Ho: Los directivos de las empresas de comercio al por menor de artículos de ferretería, tlapalería y vidrios de Coatzacoalcos, Veracruz., no ejercen un liderazgo transformacional.

### 3.4 Análisis de resultados

A continuación se presenta un análisis que permite observar los datos generales de los encuestados así como las dimensiones correspondientes al liderazgo transformacional y al liderazgo transaccional con los porcentajes derivados desde las perspectivas de directivos (visto por mí mismo) y de subordinados (visto por otros).

Del total de directivos encuestados, el 75% son hombres, mientras que el 25% son mujeres. De los subordinados el 48% son hombres mientras que las mujeres representan el 52%. El 36% de los directivos son solteros y el 64% de ellos son casados. A diferencia de los subordinados, de los cuales el 50% son solteros y el 50% casados. Los directivos tienen una edad que oscila entre los 36 y 40 años. Con respecto a los subordinados, el 41% tiene una edad entre los 20 a 25 años, mientras que el 20% tiene una edad de 26 a 30 y otro 14% de 31 a 35 años. El 38% de los directivos tiene de 6 a 10 subordinados, 27% tienen un tramo de control de menos de 5 trabajadores, solo el 2% tiene más de 20 empleados a su cargo. Los datos que se obtuvieron son consistentes ya que el 99% de los subordinados fue encuestado sobre el liderazgo que ejerce su jefe inmediato.

De los directivos encuestados, el 32% tiene de 6 a 10 años en su puesto, el 25% tiene una antigüedad en su puesto de 1 a 5 años, y el 23% tiene menos de un año de antigüedad. El 41% de los subordinados tiene una antigüedad en su puesto de menos de un año, el 36% tiene de 1 a 5 años en su puesto y el 16% de ellos lleva de 6 a 10 años en él. El 34% de los jefes tiene una antigüedad en la empresa de 11 a 15 años, el 27% tiene una antigüedad de 6 a 10 años y el 25% de los jefes tiene de 1 a 5 años en la empresa. Con respecto a su antigüedad en la empresa, el 38% de los subordinados tienen menos de un año en la empresa, el 34% de ellos tiene de 1 a 5 años laborando en la empresa mientras que el 20% tiene de 6 a 10 años de antigüedad en la empresa. En la tabla No. 1 se muestran las medias por dimensión de cada tipo de liderazgo. La Tabla No. 1 muestra las medias por dimensión correspondientes a cada liderazgo en estudio. Los resultados muestran que si bien se ejercen tanto el liderazgo transformacional como el transaccional, el que predomina es el liderazgo transformacional.

Dimensión: Liderazgo transformacional	Media (Directivos)	Media (Trabajadores)
Influencia Idealizada Atribuida	3.90	3.92
Influencia Idealizada Conductual	3.90	3.66
Motivación Inspiracional	4.01	3.85
Estimulación Intelectual	3.92	3.62
Dimensión: Liderazgo transaccional		
Consideración Individualizada	3.81	3.75
Recompensa Contingente	3.35	3.83
Dirección por Excepción Activa	3.39	3.88
Dirección por Excepción Pasiva	3.31	3.27
Laissez-Faire	3.24	3.05

Tabla No. 1. Medias por dimensión. Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la figura No. 1 referente al tipo de liderazgo que se ejerce en las empresas de comercio al por menor de artículos de ferretería, tlapalería y vidrios de Coatzacoalcos, Veracruz, el 57% de los directivos encuestados afirman que dentro de su empresa ejercen un liderazgo transformacional, mientras que el 43% de ellos afirman que se ejerce el liderazgo transaccional. En la figura No. 2 se observa que los subordinados corroboran lo establecido anteriormente, donde el 48% de ellos, afirman que ven a su jefe como un líder transaccional y el 52% como transformacional, caracterizándose fundamentalmente porque motivan a las personas a hacer más de lo que ellas mismas esperan y como consecuencia, se producen cambios en los grupos, las organizaciones y en la sociedad. Además, se mantiene una relación con las necesidades humanas, y específicamente con las que se ubican en el dominio del crecimiento personal, autoestima y autorrealización, estimulando cambios de visión que conducen a cada individuo a dejar de lado sus intereses particulares para buscar el interés colectivo.



Figura 1. "Visto así mismo". Fuente: Elaboración propia.



Figura 2. "Visto por otros". Fuente: Elaboración propia.

Las tablas No. 1 y 2 muestran los resultados por dimensión del liderazgo transformacional y transaccional. Los resultados muestran la percepción que de este tema tienen ambas figuras. En la columna directivos y subordinados, se destacan elementos determinantes de cada dimensión tanto del liderazgo transformacional como transaccional, en las empresas de comercio al por menor de artículos de ferretería, tlapalería y vidrios de Coatzacoalcos, Veracruz.

<b>Dimensiones: liderazgo transformacional</b>	<b>Directivos</b>	<b>Subordinados</b>
<b>Influencia idealizada atribuida:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hago que los demás se sientan orgullosos de trabajar conmigo, incluso soy capaz de ir más allá de mis intereses por el bienestar del grupo</li> <li>• Con mi actuar, me gano el respeto de los demás, además, me muestro confiable y seguro</li> <li>• Quienes trabajan conmigo tienen confianza en mis decisiones</li> <li>• Intento ser un modelo a seguir para los demás</li> <li>• Quienes trabajan conmigo me escuchan con atención</li> </ul>	76%	72%
<b>Influencia idealizada conductual:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresan valores y creencias</li> <li>• Consideren que es importante tener un objetivo claro</li> <li>• Toman en consideración las consecuencias morales y éticas en las decisiones</li> <li>• Enfatizan la importancia de tener una misión compartida</li> <li>• Muestran coherencia entre lo que dicen y hacen</li> <li>• Se interesan en conocer las necesidades que tiene el grupo de trabajo</li> </ul>	75%	62%
<b>Motivación inspiracional:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestran el futuro de modo optimista, construyendo una visión motivante del mismo</li> <li>• Hablan con entusiasmo de las metas, expresando confianza en que se alcanzaran</li> <li>• Motivan a los demás en tener confianza en sí mismo</li> <li>• Son capaces de llevar a los subordinados a hacer más de lo que esperaban hacer</li> <li>• Exponen a los demás los beneficios de alcanzar las metas organizacionales</li> </ul>	77%	67%
<b>Estimulación intelectual:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúan críticamente creencias y supuestos para ver si son apropiados</li> <li>• Para resolver los problemas, los estudian desde distintos ángulos</li> <li>• Sugieren a los subordinados nuevas formas de hacer su trabajo</li> <li>• Evalúan las consecuencias de las decisiones adoptadas</li> <li>• Estimulan la tolerancia a la diferencia de opinión</li> <li>• Expresan su interés a los subordinados por las aportaciones para resolver problemas</li> <li>• Estimulan a los demás a expresar ideas y opiniones sobre el método de trabajo</li> </ul>	76%	58%

Tabla No. 2. Dimensiones del liderazgo transformacional. Fuente: Elaboración propia

<b>Dimensiones: liderazgo transaccional</b>	<b>Directivos</b>	<b>Subordinados</b>
<b>Consideración individualizada:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dedicar tiempo a enseñar y orientar</li> <li>• Tratan a los demás como individuos reconociendo que tienen necesidades, habilidades y aspiraciones únicas</li> <li>• Ayuda a los demás a desarrollar sus fortalezas</li> <li>• Informa a los subordinados sobre las fortalezas que poseen</li> </ul>	71%	63%
<b>Recompensa contingente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda a los demás siempre que se esfuercen</li> <li>• Especifica la responsabilidad de cada uno, para lograr los objetivos de desempeño</li> <li>• Informa a los subordinados de los incentivos que pueden recibir, si se logran las metas</li> <li>• Expresan satisfacción cuando los subordinados cumplen con lo esperado y los felicitan por ello</li> </ul>	78%	71%
<b>Dirección por excepción activa:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestan atención sobre irregularidades, errores y desviaciones dando seguimiento preciso a las mismas</li> <li>• Les interesa corregir y solucionar los errores que se producen</li> </ul>	77%	70%
<b>Dirección por excepción pasiva:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No interfieren en los problemas hasta que se vuelven serios</li> <li>• Sostienen que si algo no ha dejado de funcionar totalmente no es necesario arreglarlo</li> <li>• No supervisan el trabajo de los demás, salvo que surja un problema grave</li> </ul>	54%	50%
<b>Laissez – Faire:</b>	51%	42%

- Es difícil involucrarse cuando surge una situación relevante
- Están ausentes cuando surgen problemas importantes
- Es complejo tomar decisiones y prefiero no tomarlas
- Construye metas que incluyen las necesidades de quienes trabajan con el
- Tienden a no corregir errores ni fallas
- Cada quien debe buscar la forma de hacer su trabajo
- Los problemas se resuelven solos sin necesidad de intervenir

Tabla No. 3. Dimensiones del liderazgo transaccional. Fuente: Elaboración propia

### 3.5 Resultados

Con respecto a las dimensiones del liderazgo transformacional los resultados obtenidos afirman que el ambiente laboral entre jefes y empleados es cordial y beneficia a ambas partes, los directivos son capaces de ir más allá de sus intereses para cuidar el bienestar de los trabajadores, se ganan el respeto de los demás, y muestran confianza en sus juicios y decisiones. Los directivos intentan ser un modelo a seguir para sus subordinados.

Los directivos tienen una misión compartida, se interesan por conocer las necesidades de sus trabajadores, son coherentes entre lo que dicen y hacen, expresan valores, creencias y consideran fundamental tener un objetivo claro en lo que hacen y siempre toman en consideración las consecuencias éticas y morales en la toma de decisiones

Los directivos tratan de mostrar el futuro de modo optimista, construyen una misión motivante del futuro, hablan con entusiasmo sobre las metas y expresan confianza en que se alcanzarán, además, exponen los beneficios de alcanzar las metas organizacionales. Los directivos aseguran que son capaces de llevar a los empleados a hacer más de los que esperaban hacer, motivándolos a tener confianza en sí mismos.

Los directivos evalúan críticamente creencias y supuestos para ver si son apropiados, apoyan a los trabajadores a visualizar los problemas desde distintas formas, sugiere a los demás nuevas formas de hacer su trabajo, tienden a estimular a los demás a expresar sus ideas y opiniones sobre el método de trabajo, evalúan las consecuencias de las decisiones adoptadas, expresan su interés a los demás por lo valioso de sus aportes para resolver problemas y estimulan un ambiente de tolerancia

Los directivos le dedican a sus colaboradores el tiempo que sea necesario para poderles enseñar y orientar sobre las cosas en las que tengan dudas, tratan a sus colaboradores como individuos y no solo como un miembro de grupo, consideran que sus colaboradores tienen necesidades habilidades y aspiraciones que son únicas, ayudan a sus colaboradores a desarrollar sus fortalezas, conocen lo que cada uno de sus subordinados necesita, buscan la manera de desarrollar las capacidades de sus subordinados y se relacionan personalmente con cada uno de sus subordinados

Los directivos ayudan a sus trabajadores para que se esfuercen, aclaran y especifican las responsabilidades de cada uno de ellos, dejan claro lo que cada uno de sus subordinados pueden recibir si se cumplen las metas establecidas y expresan su satisfacción a los empleados cuando cumplen con los objetivos deseados.

Los directivos indican que ponen atención sobre las irregularidades, errores y desviaciones de los estándares requeridos, realizan un seguimiento a todos los errores, quejas y fallas que se producen, con la finalidad de evitarlos en un futuro.

Generalmente los directivos interfieren en los problemas antes que se vuelvan serios, no sostienen la creencia en que si algo no ha dejado de funcionar no es necesario arreglarlo, no esperan que los problemas sean crónicos antes de tomar acciones y supervisan el trabajo de los demás para evitar que surja un problema grave

Los resultados indican una media aritmética de 3.67 correspondiente al liderazgo transformacional y una media de 3.65 correspondiente al liderazgo transaccional. De esta forma, se puede comprobar que aun cuando se presentan rasgos de ambos tipos de liderazgo, el que predomina es el liderazgo transformacional.

Con base a los resultados obtenidos se acepta la hipótesis alterna, la cual establece que: los directivos de las empresas de comercio al por menor de artículos de ferretería, tlapalería y vidrios de Coatzacoalcos, Veracruz., ejercen un liderazgo transformacional.

### 3.6 Recomendaciones

Los investigadores interesados en continuar nuestra investigación podrían concentrarse en el estudio de otros sectores en el mismo municipio, con la finalidad de generalizar los resultados a todo el sector de comercio al por menor. O bien, realizar el estudio en otros municipios con características similares al estudiado, con el objetivo de realizar estudios comparativos por sector. Podríamos sugerir que hay un abundante campo todavía por explorarse en lo que se refiere al estudio del liderazgo transformacional en el sector de las mipymes.

En el futuro se pretende, estudiar otros sectores del comercio al por menor, mismos que ya han sido ubicados. Destacan; las tiendas de automóviles y camionetas usados, así como el comercio al por menor de abarrotes y servicios

## CONCLUSIÓN

La administración es necesaria para el logro de objetivos. Ésta a su vez se realiza por un proceso en el que se planea, organiza, dirige y controla. Para poder lograr una buena administración es necesario que el líder, tenga claro cuáles son los objetivos que se desean alcanzar y efectúe lo necesario para lograrlo.

En Coatzacoalcos, el sector más importante es el industrial, sin embargo, en los últimos años ha cobrado importancia el sector comercial, específicamente, el comercio al por menor, por tanto, aquellas mipymes que tienen claros sus objetivos y cuentan con la dirección adecuada de un líder que maximice su habilidad, recursos y conocimientos podrán mantener ventajas que les permitan adecuarse en un entorno cada vez más exigente, en donde el líder debe asumir una actitud proactiva y benéfica tanto para la institución como para los trabajadores, lo cual coadyuva a convertirlas en mipymes competitivas..

En las empresas de artículos de ferretería, tlapalería y vidrios de Coatzacoalcos, Veracruz, los directivos y sus subordinados afirman que el liderazgo que predomina es el transformacional. Es cierto que aún hay aspectos importantes en los cuales se debe trabajar para mejorar este tipo de liderazgo, como la necesidad de los subordinados de que sus jefes se involucren más en el trabajo que estos

desarrollan, así como también la necesidad de que los jefes se capaciten para detectar fallas, prestar atención a errores o fallas para prevenir y evitar incumplimiento de objetivos, elaborar dinámicas que motiven al personal y reconocer el esfuerzo de los subordinados.

Cabe destacar la importancia de la armonía que debe existir entre los objetivos de la entidad y los de los trabajadores, razón por la cual se debe fomentar el desarrollo del liderazgo transformacional, pues mediante sus distintas dimensiones busca lograr los objetivos no sólo con entusiasmo y motivación sino también permitiéndole al subordinado trascender tanto en su vida laboral como personal con la finalidad de que se convierta en un ser cada vez más independiente y auto-administrado.

#### REFERENCIAS

- Achua, M. L. (2006). *Liderazgo*. México: Thomson.
- Caballero, M. A. (2006). *Curso de Liderazgo y mediación*. España: Junta de Andalucía.
- Chávez, M. A. (2007). *Multiplidad de factores del liderazgo transformacional*. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Grajales, T. (2000). <http://tgrajales.net>. Recuperado el 29 de 01 de 2011, de <http://tgrajales.net>: <http://tgrajales.net/coregrefinaelsimp.pdf>
- Hellriegel, et. al. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. México: CENGAGE Learning
- López, A. R. (1998). *Mujeres y liderazgo: Una nueva forma de dirigir*. España: Universidad de Valencia.
- Martínez, I. A. (25 de 05 de 2007). <http://www.human.com.mx>. Recuperado el 29 de 01 de 2011, de <http://www.human.com.mx>: <http://www.human.com.mx/Portals/1/Conozca/doc/2bKouzes%20y%20Posner%20y%20Bass%20y%20Avolio%20Bayer%2047.pdf>
- Martínez, I. A. (2006). *Perfil del liderazgo transformacional y transaccional de directivos del Hospital General de México*. México: Universidad La Salle.
- Oviedo, C. H. (2005). Aproximación al uso del Coeficiente Alfa de Cronbach. XXXIV.
- Salazar, M. A. (2006). El liderazgo transformacional ¿modelo para organizaciones educativas que aprenden? *UNIrevista*, 1 (3), 12.
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Stoner. (1996). *Administración*. México: Pearson.
- Torres, M. R. (2006). El liderazgo transformacional, dimensiones e impacto en la cultura organizacional y eficacia de las empresas. *Revista Facultad de Ciencias económicas*, XIV (1), 17.
- Vadillo, M. T. (2008). *Liderazgo y motivación en equipos de trabajo*. Madrid: ESIC.
- Villa, C. V. (2004). *Adaptación del cuestionario multifactorial de liderazgo de B. Bass y B. Avolio*. Santiago de Chile: Facultad de Ciencias Sociales.

# Análisis y Evaluación del Proceso Productivo de una Empresa Siderúrgica Mediante Simulación

Ing. Francisco Santos Montalvo<sup>1</sup>, Ing. Juan Pablo Sánchez Olivos<sup>2</sup>, M.I.I. Constantino Gerardo Moras Sánchez<sup>3</sup>,  
Dr. Alberto Alfonso Aguilar Lasserre<sup>4</sup>

**Resumen-** En el presente escrito se plantea la situación de una empresa siderúrgica, la cual debido al incremento de su demanda necesita disminuir los tiempos de proceso de sus productos. Para llevar a cabo esto, se aplicó simulación por medio del software Plant Simulation, para el análisis y evaluación de todas las variables (tiempos de proceso, estrategias de salida, capacidad de las máquinas, turnos de trabajo, mantenimientos, entre otras.) que influyen sobre la variable de respuesta: tiempo total de proceso. Al final se plantean alternativas de solución que ofrecen mejorar el desempeño del sistema.

**Palabras claves-** Simulación, Plant Simulation, Validación.

## 1. INTRODUCCION

Desde mediados del siglo pasado, las investigaciones y aplicaciones tecnológicas se han presentado en periodos de tiempo cada vez más reducidos entre ellos, en especial si hablamos del área de las ciencias computacionales. Hoy en día se pueden encontrar artículos, componentes y accesorios computacionales con mejores capacidades, formas más ergonómicas, tamaños más accesibles de portar y sobretodo mejores desempeños, los cuales permiten realizar diversas tareas en un amplio campo de aplicaciones, debido a la flexibilidad de intervención que permiten tener los ordenadores en múltiples áreas de investigación.

Una de las herramientas más importantes y más interdisciplinaria que han aportado las ciencias computacionales es la simulación, debido al gran impacto que tiene en el proceso de apoyo en la toma de decisiones, al considerar y trabajar con los factores de incertidumbre involucrados en dicho proceso, ya que la computadora pretende ser un hospital, un banco, una planta industrial, etc. y una corrida del programa de simulación puede aportar estadísticos acerca del comportamiento dinámico de dichos factores, y en base a ello se pueden plantear escenarios favorables y adversos en diferentes grados, y así tomar la mejor decisión acorde al escenario y reducir al mínimo los riesgos en los cuales se pudiera incursionar. La simulación pareciera no encontrar límites en sus aplicaciones, debido a que en la actualidad existen software tan completos y cada vez más sencillos de trabajar, que permiten simular hasta las partes más pequeñas dentro de un sistema de grandes dimensiones y complejo en cualquier industria; es por ello que sus aplicaciones las podemos encontrar en el área médica, farmacéutica, astronómica, aeroespacial, industrial, deportiva y algunas otras más.

Se ha demostrado que los modelos de simulación son muy útiles para la evaluación del desempeño en procedimientos de operación alternos en sistemas logísticos y de producción, es por ello que la simulación de sistemas permite, entre otras cosas:

- Predecir el resultado de las acciones que se tomen sobre el proceso o sistema de control.
- Comprender por qué los eventos ocurren.
- Identificar áreas problemáticas antes de la implantación del sistema.
- Explorar los efectos de las modificaciones.
- Evaluar ideas y su viabilidad, e identificar sus ineficiencias.
- Estimular el pensamiento creativo y entrenar al personal.
- Optimizar los procesos (ahorros de energía, cuellos de botella, mejoras de los rendimientos, etc.).

Con el paso del tiempo, la importancia de la simulación en el área la investigación de operaciones y sus aplicaciones industriales ha crecido considerablemente a causa de la gran competitividad en los mercados, los altos estándares de calidad en los productos y servicios, además de las demandas tan fluctuantes de la actualidad. En países de primer mundo, la simulación es una herramienta indispensable en los procesos de toma de decisiones, en el manejo de empresas y la planeación de la producción. Es por ello que la simulación/optimización es una de las aplicaciones más populares en el empleo de los modelos de simulación como una herramienta para obtener los mejores valores de las variables de decisión que intervienen en el sistema y que explote al máximo las cualidades del mismo, apoyada en el uso de técnicas de búsqueda de optimización

<sup>1</sup> El Ing. Francisco Santos Montalvo es estudiante de la Maestría en Ingeniería Industrial en el Instituto Tecnológico de Orizaba, Veracruz. [ing.fco.santos82@hotmail.com](mailto:ing.fco.santos82@hotmail.com)

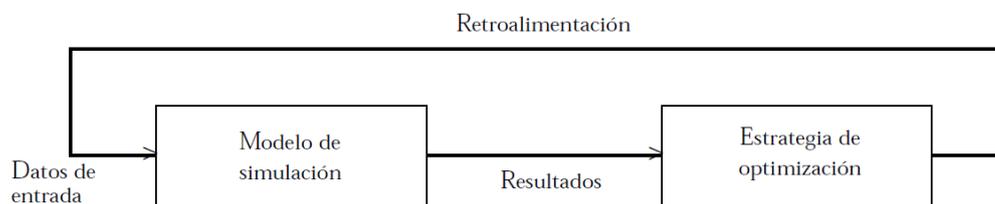
<sup>2</sup> El Ing. Juan Pablo Sánchez Olivos es estudiante de la Maestría en Ingeniería Industrial en el Instituto Tecnológico de Orizaba, Veracruz. [juanpablosanol@gmail.com](mailto:juanpablosanol@gmail.com)

<sup>3</sup> El M.I.I. Constantino Gerardo Moras Sánchez es profesor de la Maestría en Ingeniería Industrial en el Instituto Tecnológico de Orizaba, Veracruz. [t\\_moras@yahoo.com.mx](mailto:t_moras@yahoo.com.mx)

<sup>4</sup> El Dr. Alberto Alfonso Aguilar Lasserre es profesor de la Maestría en Ingeniería Industrial en el Instituto Tecnológico de Orizaba, Veracruz. [aa\\_aguilar@hotmail.com](mailto:aa_aguilar@hotmail.com)

como los algoritmos evolutivos, que son una aportación más de las ciencias computacionales desarrollada en el área de la inteligencia artificial.

Cuando se busca alcanzar un objetivo en particular, en principio se desea hacerlo de la mejor manera, invirtiendo el menor de los esfuerzos o recursos para así conseguir el máximo de los beneficios; bajo este argumento, los modelos de simulación/optimización buscan alcanzar la perfección de un sistema complejo o la estabilidad del mismo, sincronizando a cada una de las partes que conforman a tal sistema, mediante la retroalimentación del mismo con los resultados alcanzados en su primera ejecución y así subsecuentemente hasta que el resultado que se busca converja en un punto en particular, dado que no se puede encontrar el resultado óptimo de las variables de entrada de forma analítica.



**Figura 1. Diagrama de optimización de simulación.**

## 2. DEFINICION DEL PROBLEMA

En una importante empresa siderúrgica del país, que se encuentra en el centro del estado de Veracruz, productora de artículos de acero (varillas, mallas, clavos, estribos, barras, etc.) se tuvo la visión de incursionar en un mercado que no es ajeno al giro natural de esta misma firma y por tanto, se decidió invertir una fuerte cantidad de recursos para el desarrollo e implementación de un proyecto que abarcaría un mercado potencialmente grande y que al mismo tiempo dejaría importantes ingresos económicos en un determinado plazo. En meses recientes, esta empresa del sector secundario puso en marcha dicho proyecto, con la incorporación de cierta maquinaria de primer nivel y calidad, en un área de producción estratégicamente distribuida y diseñada para dicho proyecto, además de considerar la posibilidad de crecimiento del mismo dentro de las mismas instalaciones.

Dada la reciente apertura de este proyecto, aun no se tiene la certeza de saber si la línea de producción está trabajando de manera óptima, por tal motivo es que se está interesado en estudiar en primera instancia, la forma de trabajo en el área de producción mediante el desarrollo y uso de un modelo de simulación que represente al actual sistema, para posteriormente proponer una solución que eleve la productividad de la línea, por medio de algunas técnicas de optimización que logren sincronizar cada uno de los eslabones de operaciones que conforman el proceso de producción y así aprovechar el área de oportunidad que se encuentra presente hasta el momento.

### 2.1 OBJETIVOS

Se puede lograr una optimización por medio de la correcta identificación de restricciones en el sistema actual que permitan obtener el mayor beneficio posible de los recursos disponibles. Bajo este sistema, la actual forma de trabajo es la siguiente:

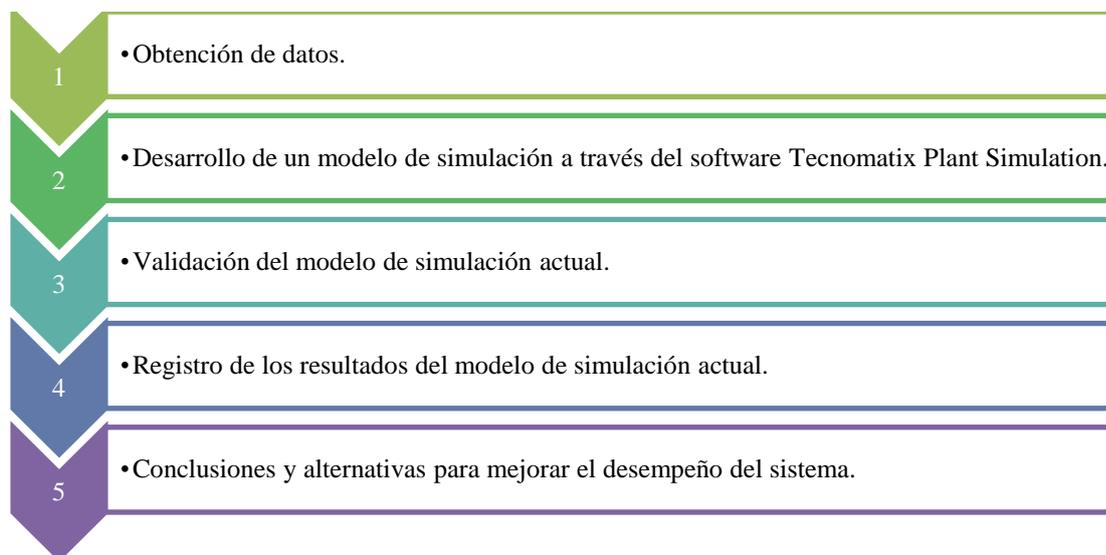
- Es un sistema de tipo “Jale”, ya que la producción empieza cuando es solicitado un pedido que cumpla con una mínima cantidad en toneladas de acero a procesar.
- 2 operadores laboran sobre cada una de las máquinas disponibles en la empresa a excepción de 1 máquina en particular.
- No es posible alterar el proceso de fabricación en ninguno de sus productos.

Debido a las características mencionadas, el desarrollo de este trabajo pretende alcanzar los siguientes puntos:

- Predecir el tiempo de procesamiento de una orden en particular sobre el proceso.
- Explorar los efectos de las modificaciones en el modelo de simulación antes de incursionar en el sistema.
- Evaluar ideas y su viabilidad, e identificar sus ineficiencias.
- Optimizar el proceso (cuellos de botella, mejoras de los rendimientos, etc.).

## 3. METODOLOGIA

Los pasos, técnicas y etapas planeadas para la realización de esta investigación y para la forma de solucionar la problemática planteada, se describe en la figura 2.



**Figura 2. Pasos a seguir para esta investigación.**

### 3.1 OBTENCION DE DATOS

Dado que se decidió elaborar un modelo de simulación que representara al sistema que nos interesa mejorar, fue necesario establecer la recolección de los datos como primer paso para la construcción de dicho modelo, ya que para validar científica y estadísticamente este proyecto por medio de la simulación, resultó imprescindible recolectar la información necesaria con la cual se trabajó para sustentar y validar los resultados que arrojó el modelo de simulación. En este caso, como el sistema está básicamente constituido por 4 máquinas y de los respectivos operadores que laboran en ellas, los datos que resultan de interés para recabar son los tiempos que tardan los operadores en preparar y colocar la materia prima en la máquina indicada, así como los respectivos tiempos de procesamiento de la maquinaria, ya que éstos representan los valores de incertidumbre dentro del sistema; por tal motivo los datos recolectados fueron analizados en una de las herramientas que proporciona el software de Plant Simulation, llamada DataFit.

DataFit es una herramienta estadística que apoya en la identificación de los parámetros de una determinada distribución de probabilidad a partir de un conjunto de datos dados, los cuales representan los valores que toma una variable en particular. Para el tema en cuestión de este documento, se realizaron por lo menos 30 observaciones en relación a los tiempos de preparación por parte de los operadores y en los tiempos de procesamiento de cada una de las máquinas. La tabla 1 muestra una lista con la información resumida de estos datos.

### 3.2 CONSTRUCCION Y VERIFICACION DEL MODELO

Al elaborar el modelo de simulación actual en el software Plant Simulation, el cual representa la manera en cómo se labora y se realizan las operaciones en la planta de producción, se siguieron las etapas de crear, probar, y volver a crear de manera iterativa hasta que el propio modelo cumpliera con los detalles que distinguen al sistema y a la problemática en estudio, es decir que, lo que se buscó por medio de la depuración fue generar un modelo que cumpla con los requisitos para estudiar y analizar la problemática presente, demostrándose una vez más que la depuración es la parte clave para la creación de un modelo de simulación exitoso. En la figura 3 se puede apreciar a los elementos que conforman al modelo de simulación elaborado; algunos de los elementos que saltan a la vista son máquinas, operadores, métodos (los cuales controlan las estrategias de salidas de las máquinas por medio de la programación de los mismos métodos), variables (las cuales son manipuladas en los métodos) y distribuciones de probabilidad ajustadas por medio de la herramienta DataFit.

Máquina	Tiempo de preparación de materia prima	Tiempo de procesamiento
Cortadora	Lognormal (43.8 s, 09.8 s)	Lognormal (26.7 s, 01.5 s)
Manual	Lognormal (13.6 s, 06.8 s)	Gamma (19 s, 1.1 s)
Semiautomática	Erlang (18.5 s, 05.3 s)	Lognormal (1:21.7 min, 22.4 s)
Automática	Lognormal (15.0 s, 02.0 s)	Lognormal (12.4 s, 00.6 s)

**Tabla 1. Tabla resumen con los valores de incertidumbre introducidos en el modelo de simulación.**

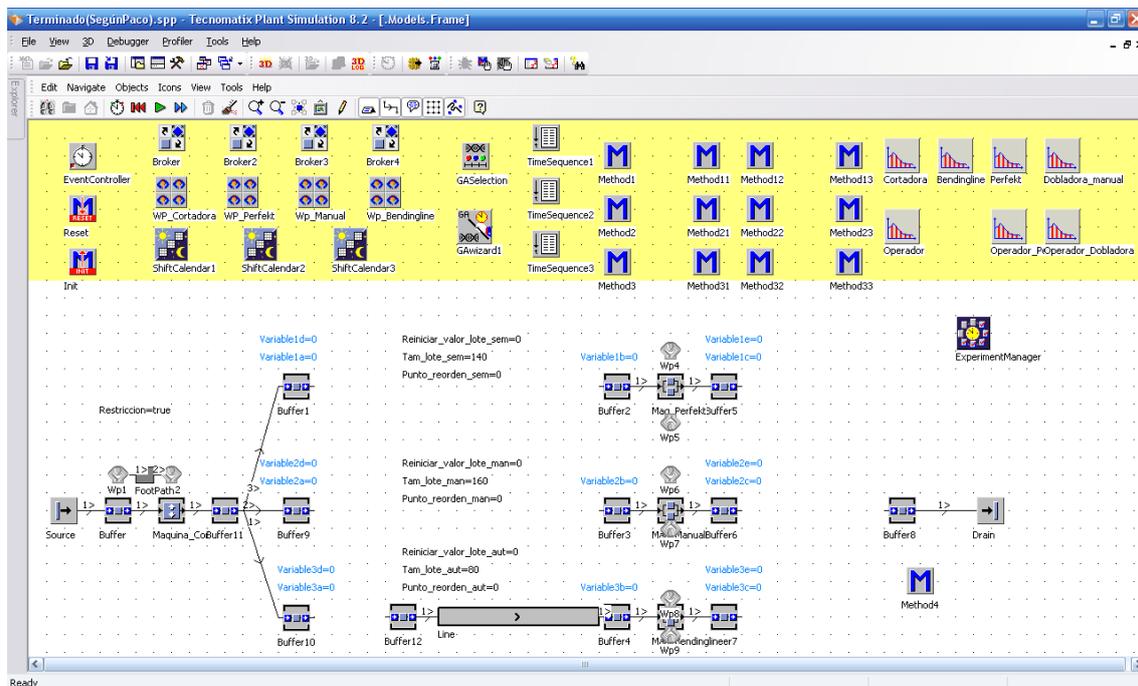


Figura 3. Imagen del modelo de simulacion actual.

### 3.3 VALIDACION DEL MODELO

Aun cuando parece imposible el demostrar de manera rigurosa que el modelo de simulación representa al sistema bajo estudio, fue necesario realizar un conjunto de pruebas para determinar la existencia de diferencias estadísticas significantes a través de los resultados obtenidos de la múltiple ejecución del modelo de simulación, lo cual permite contrastar los resultados del modelo con los resultados históricos registrados del sistema, para así conseguir su posterior verificación en relación a la exactitud del resultado generado.

El conjunto de pruebas realizadas sobre los datos generados por medio de las distribuciones de probabilidad ajustadas e implementadas en el modelo de simulación (las cuales representan los factores de incertidumbre en el modelo mediante variables aleatorias), buscan evitar la presencia de errores de programación y otros propios de esta disciplina.

El diseño y aplicación de las pruebas “n\*β” y “t-apareada”, se calcularon con mucha sensibilidad y cuidado para así determinar el mínimo número de corridas requeridas para la validación del modelo, así como la interpretación y registro de los resultados del modelo, pues estos últimos dependen de la planificación de las pruebas indicadas anteriormente.

Los resultados de la aplicación de las pruebas mencionadas a los datos obtenidos por medio de la ejecución del modelo de simulación, demuestran y verifican que los datos siguen la misma distribución de tiempos que el sistema y por tanto son estadísticamente válidos para ser representados en el modelo. Los datos empleados para la prueba t-apareada, la fórmula para el cálculo del intervalo y los valores del intervalo son mostrados en la tabla 2, tabla 3 y figura 4.

Dado que el intervalo contiene al número cero, no hay evidencia estadística que indique la existencia de diferencias significativas entre los datos del sistema y los datos del modelo, por tanto estos datos pueden alimentar al modelo para representar el comportamiento del sistema.

Por otro lado, al realizarse la prueba “n\*β” para determinar el número óptimo de corridas, se calculó que eran necesarias 36 ejecuciones u observaciones para concluir que, el tiempo promedio requerido para completar la orden de trabajo en el modelo fuera de 36 hrs. y 51.68 min, asignando un 10% de nivel en “α” para ambas pruebas (“t-apareada” y “n\* β”) y un 5% en “β” en la prueba “n\*β”. En las tablas 4, 5 y 6, se muestran respectivamente los datos empleados para la realización de la prueba “n\* β”, los niveles de α, β y los estimadores de la muestra con la que se trabajó, además de los respectivos cálculos verificando el número óptimo de corridas para validar los datos del modelo.

### 3.4 RESULTADOS DEL MODELO DE SIMULACION ACTUAL.

El actual modelo de simulación permitió estudiar la forma en cómo se realizaban las operaciones y así obtener con detalle la información que a continuación se describe en la tabla 7.

CORRIDAS	X <sub>j</sub> (tiempo promedio del sistema actual en min)	Y <sub>j</sub> (tiempo promedio del modelo de simulación en min)	Z <sub>j</sub> = X <sub>j</sub> -Y <sub>j</sub>	(Z <sub>j</sub> - Z̄ <sub>10</sub> ) <sup>2</sup>
1	1.12	1.39	-0.27	0.035
2	1.13	1.08	0.05	0.017
3	1.18	1.27	-0.09	0.000
4	1.21	1.19	0.02	0.010
5	1.11	1.32	-0.21	0.016
6	1.05	1.02	0.03	0.013
7	1.15	1.01	0.14	0.049
8	1.09	1.51	-0.42	0.114
9	1.06	1.24	-0.18	0.010
10	1.11	1.00	0.11	0.037
<b>SUMA</b>				0.302
<b>PROMEDIO</b>	1.12	1.20	-0.08	
		$\hat{V}ar[\bar{Z}_{10}] =$	0.003	
		$\alpha =$	0.100	

Tabla 2. Datos empleados para la prueba "t-apareada" para la máquina semiautomática.

$$\bar{Z}_{10} \pm t_{n-1, 1-\alpha/2} \sqrt{\hat{V}ar(\bar{Z}_{10})}$$

Figura 4. Fórmula para el cálculo del intervalo de la prueba "t-apareada".

INTERVALO		
0.024	0.000	-0.188

Tabla 3. Intervalo calculado por medio de la prueba "t-apareada".

Corrida	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valor (min.)	1.39	1.08	1.27	1.19	1.32	1.02	1.01	1.51	1.24	1.00

Tabla 4. Datos de la máquina semiautomática empleados en la prueba "n\*β".

Media muestral	1.20 min
Varianza muestral	0.03 min
β	0.05
α	0.1

Tabla 5. Estimadores de los datos muestra y niveles de "α" y "β".

t <sub>i-1, 1-α/2</sub>	s <sup>2</sup> (n)	i	t <sub>i-1, 1-α/2</sub> √ $\frac{S^2(n)}{i}$	<=	B
1.833	0.03	10	0.102	<=	0.05
1.812	0.03	11	0.096	<=	0.05
...	...	...	...	...	...
1.729	0.03	20	0.068	<=	0.05
...	...	...	...	...	...
1.690	0.03	36	0.049	<=	0.05

Tabla 6. Cálculo para determinar el número óptimo de corridas en el modelo de simulación.

	Inicio de proceso	Fin de proceso	Tiempo total de procesamiento	Piezas procesadas
<b>Semiautomática</b>	13hrs 8.44	36 hrs 41.13	23 hrs 32.69 min	2740
<b>Manual</b>	9hrs 12.33	32 hrs 13.38	23 hrs 1.05 min	8563
<b>Automática</b>	8hrs 6.59	13 hrs 20.28	5hrs 13.69 min	3252
<b>Cortadora</b>	8hrs	28hrs 31.56	20 hrs 31.56 min	14555

Tabla 7. Resultados estimados del modelo de simulación.

Se puede apreciar que el proceso más corto es el realizado por la máquina automática y el más lento el realizado por la máquina semiautomática. Sin embargo, a pesar de observarse una diferencia significativa entre los tiempos de procesamiento mostrados en la tabla 7, esta diferencia se deriva principalmente de la combinación de asignar ciertas prioridades a las piezas procesadas en cada máquina y al respectivo tiempo de espera para ser alimentadas las máquinas manual, semiautomática y automática, esto derivado del proceso anterior realizado por la máquina cortadora.

### 3.5 CONCLUSIONES Y ALTERNATIVAS PARA OPTIMIZAR EL SISTEMA.

La realización de este modelo de simulación ha permitido adquirir nuevo conocimiento sobre el software en el cual se elaboró (Plant Simulation), y por ende, ha creado mayor confianza para continuar realizando proyectos sobre el mismo y seguir explorando cada uno de los apartados que conforman este software, debido a la gran flexibilidad que posee y a las bondades de su ambiente de interacción tan amigable con el usuario, el cual le permite manipular las herramientas del software con relativa facilidad. Se pudieron obtener datos con una precisión excepcional, tales como la hora de inicio y finalización de todo el modelo así como de los procesos, la hora de entrada y salida de cualquier pieza procesada durante la ejecución en cualquier instalación que forma parte del modelo, estadísticos de rendimiento como los porcentajes de trabajo, de espera, de bloqueo, de falla y de pausa planeada, así como el porcentaje real de ocupación y algunos otros más.

En relación a las alternativas para experimentar en el modelo para la optimización del mismo, se sugiere la aplicación del principio TAC (Tambor-Amortiguador-Cuerda) para la correcta sincronización de la cadena de operaciones en el proceso de producción, además de experimentar con las prioridades asignadas a las diferentes máquinas que constituyen al sistema y al modelo de simulación. Finalmente, se sugiere buscar la solución óptima por medio del uso de técnicas de inteligencia artificial como lo son los AG (Algoritmos Genéticos), realizando un modelo matemático que describa al sistema, para posteriormente introducir los valores registrados por el AG en el modelo de simulación y así de esta manera verificar la eficiencia de la solución.

### Referencias

- Law, A. M. y Kelton D. "Simulation Modeling and Analysis," Ed. Mc Graw Hill, U.S.A., 2000.  
 Banks J. "Handbook of Simulation," Ed. John Wiley & Sons, U.S.A. 1998.  
 Coss, R. "Simulación. Un enfoque práctico" Ed. Limusa, México, 2002.  
 Chung, A., "Simulation modeling handbook, a practical approach", Ed. CRC Press, USA, 2004.  
 Ríos, D. "Simulación, Métodos y aplicaciones" Ed. Alfaomega, México, 2004.  
 Manuales de Plant Simulation, Tecnomatix. Siemens, 2007.

El **Ing. Francisco Santos Montalvo** estudió la licenciatura en ingeniería industrial en el Instituto Tecnológico de Orizaba, México. Actualmente es estudiante de cuarto nivel en la maestría en ingeniería industrial en el Instituto Tecnológico de Orizaba, México.

El **Ing. Juan Pablo Sánchez Olivos** estudió la licenciatura en ingeniería industrial en el Instituto Tecnológico de Orizaba, México. Actualmente es estudiante de primer nivel en la maestría en ingeniería industrial en el Instituto Tecnológico de Orizaba, México.

El **M.C. Constantino Gerardo Moras Sánchez** estudió la licenciatura en ingeniería industrial en la Universidad de las Américas, Puebla, México. Posteriormente, estudió la maestría en ingeniería industrial en Texas Tech University, U.S.A.. Actualmente es profesor de la maestría en ingeniería industrial del Instituto Tecnológico de Orizaba. La técnica que trabaja es Simulación de Procesos.

El **Dr. Alberto A. Aguilar Lassarre** estudió la maestría en ingeniería industrial en el Instituto Tecnológico de Orizaba, México. Posteriormente, realizó sus estudios de doctorado en ingeniería industrial en el Institut National Polytechnique de Toulouse, Francia. Actualmente es profesor de la maestría en ingeniería industrial en el Instituto Tecnológico de Orizaba, en donde realiza sus investigaciones en áreas como la medicina, la ingeniería petrolera, sistemas logísticos y análisis de decisiones. Las técnicas que emplea son algoritmos genéticos, lógica difusa y redes neuronales artificiales.

# Hacia un programa de sustentabilidad en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana, Zona Xalapa

Mtra. Enriqueta Sarabia Ramírez<sup>1</sup>, Dra. Sandra Luz Domínguez López<sup>2</sup>

**Resumen**— Partiendo de que la Universidad Veracruzana asume el compromiso con la sustentabilidad al contemplar en su Programa de Trabajo 2009-2013 “Innovación académica y descentralización para la sustentabilidad”, un eje que se guiará por cuatro componentes estratégicos: 1) promoción de una cultura de la sostenibilidad entre la comunidad universitaria; 2) impulso de prácticas sociales orientadas a la solución de problemas ambientales; 3) generación de investigaciones que respondan a las necesidades de la sustentabilidad de distintos grupos sociales; 4) promover una educación para una sociedad sostenible; se realiza un diagnóstico entre la comunidad estudiantil de la Facultad de Contaduría y Administración zona Xalapa; mediante la aplicación de un instrumento de encuesta a una muestra representativa de la matrícula; sobre el concepto de sustentabilidad, estilos de vida, nivel de conocimiento de las estrategias institucionales; además de captar propuestas para ser integradas al Plan de Desarrollo de la Entidad Académica (PLADEA).

**Palabras Clave**— *Sustentabilidad, Instituciones de Educación Superior, PLADEA*

## Introducción

Con la franca preocupación por la implementación del plan de sustentabilidad al interior de la UV, y propiamente en la Facultad de Contaduría y Administración (FCA), Campus Xalapa; se consideró necesario partir de un análisis diagnóstico que permitiera conocer el estado actual que sobre la cultura de sustentabilidad privilegia entre su comunidad estudiantil. Esta es una primera etapa de un trabajo exploratorio que permitirá definir estrategias que conduzcan en principio, a alinear acciones con el Plan Maestro de Sustentabilidad Institucional y a futuro construir una entidad académica sustentable. Derivado de la aplicación aleatoria de un instrumento de encuesta a una muestra representativa de la matrícula de la Licenciatura en Contaduría, se captan datos sobre el concepto de sustentabilidad que tienen los estudiantes, sobre sus estilos de vida, tanto en lo personal como en papel de estudiantes; de igual manera se indaga sobre el nivel de conocimiento que poseen, sobre las estrategias que la Universidad ha venido implementando en este sentido; además de captar sus propuestas que orienten las acciones de sustentabilidad y puedan ser integradas al Plan de Desarrollo de la Entidad Académica.

## Justificación

### Problema

- Ausencia de cultura de sustentabilidad entre la comunidad estudiantil de la FCA Xalapa.
- Desconocimiento del plan de sustentabilidad institucional entre la comunidad estudiantil de la FCA Xalapa.
- Las acciones de sustentabilidad de la FCA Xalapa, no constituyen propiamente un plan de sustentabilidad alineado al institucional.
- No se han desarrollado, en la FCA, acciones concretas que permitan cumplir los objetivos institucionales.

### Hipótesis

La FCA Xalapa, requiere de la definición de un plan que oriente acciones tendientes al desarrollo de la cultura de la sustentabilidad.

### Objetivo

Identificar mediante estudio diagnóstico, que tanto se encuentran informados los estudiantes de la FCA Xalapa, respecto de las acciones de sustentabilidad institucionales y de la propia entidad académica.

## Descripción del Método

La investigación se llevó a cabo mediante un estudio descriptivo, ya que de acuerdo a Hernández Sampieri, este tipo de estudio busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Hernández, 2010). Lo que se busca en este estudio es describir las características de la población en cuanto a su concepto de sustentabilidad y su grado de aplicación tanto en su vida personal como estudiantil, a fin de establecer una base para el establecimiento de un programa de sustentabilidad en la Facultad de Contaduría y Administración, región Xalapa.

<sup>1</sup> La M.A. Enriqueta Sarabia Ramírez es profesora de la Lic. en Contaduría en la Universidad Veracruzana, Facultad de Contaduría y Administración, campus Xalapa, México [enriqueta@sarabiamx.com](mailto:enriqueta@sarabiamx.com)

<sup>2</sup> La Dra. Sandra Luz Domínguez López es Jefa de la Licenciatura en Contaduría en la Universidad Veracruzana, Facultad de Contaduría y Administración, campus Xalapa, México. [lc\\_sandradominguez@hotmail.com](mailto:lc_sandradominguez@hotmail.com)

La población de estudio son los estudiantes que componen la matrícula de la Licenciatura en Contaduría, región Xalapa correspondiente al periodo enero-julio 2011, equivalente a 904 estudiantes de diversas generaciones; e integrada por 212 estudiantes de 2010; 229 de 2009; 219 de 2008; 155 de 2007; 67 de 2006; 10 de 2005; 10 de 2004 y 2 de 2003.

Para establecer la muestra, se aplicó muestreo probabilístico, aleatorio y estratificado, con nivel de confianza 95%; determinando una muestra de 87 estudiantes; en los términos siguientes: 2010, 20; 2009, 22; 2008, 21; 2007, 17; 2006, 6; 2005, 1.

Para la recopilación de datos se aplicó una encuesta de 25 preguntas cerradas, que permitieron obtener datos relativos a: generalidades, claridad en el concepto de sustentabilidad, estilo de vida, vida estudiantil y conocimiento del plan maestro.

### **Educación para la sostenibilidad.**

El desarrollo sostenible no es una noción fija, sino más bien un proceso de cambio en las relaciones entre los sistemas y los procesos sociales, económicos y naturales. La UNESCO, en el Informe Brundtland (1987), señala:

*..."Acaso las definiciones usadas con más frecuencia son las que se concentran en la relación entre el desarrollo social y la oportunidad económica, por un lado, y las exigencias del medio ambiente por otro, es decir en el mejoramiento de las condiciones de vida para todos, especialmente para los pobres y los carentes, dentro de los límites de la capacidad de sustento de los ecosistemas. Esto no fija, necesariamente, límites para el "desarrollo" sino que, más bien, reconoce que las nociones y definiciones del desarrollo predominantes, deben evolucionar en relación con los cambios de exigencias y posibilidades... La sostenibilidad requiere un equilibrio dinámico entre muchos factores, incluidas las exigencias sociales, culturales y económicas de la humanidad y la necesidad imperiosa de salvaguardar el entorno natural del cual forma parte esa humanidad. Lo que se procura es lograr, para todos, la condición de "seguridad humana".* (Brundtland, 1987)

La Educación para el Desarrollo Sostenible (EDS) se describió por primera vez en el Capítulo 36 del *Programa 21*.<sup>3</sup> En ese capítulo se definieron cuatro áreas principales en las que debía iniciarse la labor en materia de EDS: 1) mejora de la educación básica, 2) reorientación de los programas educativos existentes para estudiar el desarrollo sostenible, 3) aumento del conocimiento y la conciencia del público, y 4) fomento de la capacitación de todos los sectores de la sociedad, comprendidas las empresas, la industria y el gobierno. (UNESCO, 2005)

En la Cumbre de Johannesburgo, que tuvo lugar en 2002, la UNESCO reiteró su voluntad de avanzar en la concretización del Programa 21 e inició diversas actividades de cooperación, en particular mediante el programa emblemático sobre la educación de la población rural y las iniciativas de la Asociación Mundial de la Enseñanza Superior para la Sostenibilidad y Educar para un futuro sostenible con la Carta de la Tierra. (UNESCO, 2006)

Es innegable el papel crucial que juegan las instituciones de educación superior en la educación para el desarrollo sostenible, ya que con el apoyo de los gobiernos y la comunidad académica, deben adaptar sus métodos enseñanza – aprendizaje, investigación y gestión académica, mediante un enfoque interdisciplinario encaminado a abordar las cuestiones relativas al desarrollo sostenible.

La Universidad no es únicamente un espacio de formación; es también un lugar de experimentación de nuevas propuestas educativas, y una plataforma de difusión de cambios en las percepciones, actitudes y comportamientos hacia nuevas formas de vida más sostenibles. (Aznar Minguet, 2009)

### **La sustentabilidad en la Universidad Veracruzana**

La Universidad Veracruzana tiene presencia en 28 municipios. Está organizada en cinco regiones a lo largo y ancho del Estado de Veracruz: Xalapa, Veracruz-Boca del Río, Orizaba-Córdoba, Poza Rica-Tuxpan y Coatzacoalcos-Minatitlán. Actualmente la UV tiene 27 Dependencias de Educación Superior (DES), las cuales agrupan a 74 facultades, 24 institutos de investigación, al Sistema de Enseñanza Abierta y a la Universidad Veracruzana Intercultural (UVI); cuenta también con siete centros de investigación, dos laboratorios de alta tecnología, un hospital escuela y un museo; así como con centros de idiomas, de iniciación musical, escuelas y talleres libres de arte, entre otras dependencias. (Universidad Veracruzana, 2010)

El Plan General de Desarrollo 2025 de la Universidad Veracruzana incluye dentro de sus 9 ejes rectores, el eje 5 “Hacia una universidad sostenible”, el cual establece, entre otras cosas, lo siguiente:

“Hay que hacer énfasis en la formación de ciudadanos que promuevan y se comprometan con el cuidado del medio ambiente; se debe garantizar que los enfoques y contenidos de los programas académicos, tanto de experiencias educativas específicas como de desarrollo de actividades de investigación y extensión, aseguren la gestión del desarrollo sostenible con base en el cuidado y la conservación del patrimonio natural y cultural asociado a éste.... Así la Universidad deberá cumplir con dos grandes compromisos como gestora de la sostenibilidad: el de la congruencia y el de la pertinencia.”

<sup>3</sup> Programa 21 es un programa de las Naciones Unidas (ONU) para promover el desarrollo sostenible, que detalla las acciones a seguir a nivel mundial, nacional y local por entidades de la ONU, los gobiernos de sus estados miembros y por grupos principales particulares en todas las áreas en las que ocurren impactos humanos sobre el medio ambiente.

Los programas genéricos que integran este eje rector son: Gestión institucional sostenible, Prácticas sociales de sostenibilidad, Compromiso social y sostenibilidad y Educación para una sociedad sostenible.

Asimismo en el programa de trabajo 2009 – 2013 “Innovación académica y descentralización para la sustentabilidad”, el eje rector número 3 “Sustentabilidad interna y externa”, señala: “Se comparte el principio de que el desarrollo sustentable de la humanidad descansará de manera creciente en el conocimiento. La Universidad Veracruzana, como otros centros de educación superior del país y del extranjero, asume en sus proyectos académicos el compromiso con la sustentabilidad.”

Este eje se guiará por cuatro componentes estratégicos: una gestión institucional sustentable cuyas acciones garanticen la promoción de una cultura de la sostenibilidad entre la comunidad universitaria; impulso de prácticas sociales de la comunidad universitaria orientadas a la solución de problemas ambientales internos y externos; generación de investigaciones inter y multidisciplinarias que respondan a las necesidades de la sustentabilidad regional y de distintos grupos sociales; promover una educación para una sociedad sostenible.

Uno de los compromisos de la Universidad Veracruzana es el impulsar acciones para contribuir, de manera activa y participativa, en la construcción de una sociedad sustentable. Para ello cuenta con el Plan Maestro para la Sustentabilidad y es de gran importancia que todos los universitarios asumamos nuestra responsabilidad con la sociedad y el ambiente que sustenta la vida. Para este importante proyecto a nivel institucional se ha creado la Coordinación Universitaria para la Sustentabilidad, las Comisiones Regionales para la Sustentabilidad y la Red Universitaria para la Sustentabilidad. (Universidad Veracruzana, 2011)

Con base en un Acuerdo del Rector del 29 de julio de 2010 se creó la Coordinación Universitaria para la Sustentabilidad. Esta instancia tiene las siguientes finalidades: contribuir a los procesos de innovación académica y reforma curricular que se llevan a cabo en nuestra casa de estudios en materia de sustentabilidad; instrumentar una estrategia de comunicación educativa y de divulgación entre universitarios y usuarios de sus servicios que favorezca y potencie su involucramiento en la gestión ambiental y la sustentabilidad; establecer criterios para proteger y salvaguardar los recursos naturales que se encuentran en inmuebles de la UV; coordinarse con la Dirección de Proyectos, Construcciones y Mantenimiento para evaluar la infraestructura física actual y por construirse, con el objetivo de optimizar su diseño y funcionamiento desde una perspectiva de sustentabilidad; e impulsar el desarrollo regional sustentable mediante procesos productivos social y ecológicamente adecuados dentro de la Universidad.

En el marco de este acuerdo, se crea también el Consejo Consultivo para la Sustentabilidad de la Universidad Veracruzana, como un órgano colegiado de consulta y resolución, encargado de aprobar, impulsar, dar seguimiento y evaluar el Plan Maestro para la Sustentabilidad de la Universidad Veracruzana.

El Consejo tendrá entre sus atribuciones: impulsar estrategias a fin de que el Plan Maestro para la Sustentabilidad se aplique en todas las áreas de la Institución, generar indicadores de sustentabilidad para evaluar y dar seguimiento a los planes de desarrollo de los tres ejes rectores enmarcados en el Plan Maestro para la Sustentabilidad, y recibir propuestas de la comunidad universitaria que estén relacionadas con la eficiencia y buen ejercicio del Plan Maestro para la Sustentabilidad.

El Plan Maestro para la Sustentabilidad de la Universidad Veracruzana fue elaborado en los primeros meses de 2010 y concluido en julio. El objetivo fundamental del Plan Maestro consiste en integrar orgánicamente las dimensiones ambiental y de sustentabilidad en las funciones de docencia, investigación y vinculación de la universidad, con base en una amplia y comprometida participación de la comunidad universitaria en su conjunto.

Los tres ejes rectores del Plan de Maestro para la sustentabilidad, son:

- A. Sistema Universitario de Manejo Ambiental (SUMA)
- B. Comunicación, Participación y Educación de la Comunidad Universitaria (Comparte)
- C. Dimensión Ambiental para la Sustentabilidad en la Investigación y en la Formación Técnica, Profesional y de Posgrado (Discurre)

Estos ejes constituyen el ABC para dar pasos firmes hacia la sustentabilidad de la Universidad Veracruzana. Son ejes mutuamente complementarios entre sí, involucran a toda la comunidad universitaria y en su conjunto tienden a organizar coherentemente las acciones para alcanzar los objetivos de este Plan Maestro. (Universidad Veracruzana, 2010)

#### *Facultad de Contaduría y Administración, Región Xalapa*

En lo particular, la Facultad de Contaduría y Administración, región Xalapa, oferta cuatro programas de licenciatura en el marco del Modelo Educativo Integral y Flexible pertinentes a las necesidades regionales, con certificación de nivel 1 de CIEES y reacreditación de su calidad académica por CACECA; organismo respaldado por el COPAES; además de una Especialización reconocida en el Padrón de Excelencia CONACYT. Cuenta con una matrícula de más de 2200 estudiantes en sistema escolarizado, cerca de 125 catedráticos en las distintas licenciaturas y 100 trabajadores, entre personal, administrativo, técnico, manual y de apoyo. (Facultad de Contaduría y Administración, 2009)

Atendiendo al artículo 25 del Reglamento de Planeación de la Universidad Veracruzana, en octubre de 2009, la Facultad de Contaduría y Administración, región Xalapa, presentó su PLADEA (Plan de Desarrollo de las Entidades Académicas) 2009 – 2013, a la comunidad universitaria, mismo que se encuentra alineado al PGD 2025. El PLADEA, está integrado por 9 ejes rectores, en los que se incluye el eje número 5 “Hacia una universidad sostenible”, en el cual se establece: “En el

marco del programa institucional Brigadas Universitarias en la Empresa (BUE), la Facultad de Contaduría y Administración desarrolló y puso en marcha un programa que tiene como finalidad articular la formación académica de los estudiantes con el contexto real del Sector Empresarial, así como coadyuvar al crecimiento sustentable de la economía regional y estatal; involucrando estudiantes de los cuatro programas de licenciatura. El seguimiento de este programa se efectúa mediante el Sistema Universitario de Mejora Empresarial (SUME), departamento formado en el Marco del proyecto Small Business Develop Center SBDC con la participación de profesores y estudiantes.” (Facultad de Contaduría y Administración, 2009)

## Comentarios Finales

### Resumen de Resultados

#### *Datos generales*

Fueron encuestados 87 estudiantes; 1 no contestó; siendo en total, 40 hombres y 46 mujeres, de diferente matrícula y que estudian en diferentes secciones; seleccionados de manera azarosa. Se aclara que en virtud de que la UV opera un modelo flexible en base a créditos, no existen los grupos rígidos periodo tras periodo. La edad de los encuestados oscila entre los 17 y 23 años; la edad de un 57% de la muestra oscila entre 20-23; el 36% entre 17 y 20 y solo un 7% ostentaba más de 23 años.

#### *Claridad en el concepto de sustentabilidad*

Los estudiantes respondieron, de manera muy diversa a la pregunta abierta que los cuestionaba sobre la primera palabra que viene a su mente cuando se habla de sustentabilidad; el 31% de éstos, respondió que “dinero”; el 12% interpreta esa palabra como “mantenerse” al igual que “equilibrio”; el 7% refiere “soporte” y “ecología” y vida solo el 3.6%.

Al cuestionarlos respecto a las áreas relacionadas con la sustentabilidad; de una lista sugerida de 6 ítems; un 76% respondió que la Economía; un 62% indicó que Sociedad; el 57% manifestó que Ecología, Administración la refiere un 49%; el 35% refiere salud pública y el 34% refiere política; en tanto que un 24% indicó “todas las anteriores” están relacionadas.

El 98% de los encuestados, manifestaron no haber escuchado el término de eco alfabetización. Por otra parte un 78%, considera que la Facultad de Contaduría y Administración es una entidad sustentable.

De una lista de 22 elementos ofrecidos para su elección, que se relacionan con sustentabilidad; se comentan los 8 de éstos que tuvieron el mayor número de respuestas; el 81% posiciona a la educación a la delantera, seguida de recursos naturales con un 74%, el 70% marca el agua; el 66% señala a la responsabilidad social; el 60% a la cultura; con un 56% de empate se tiene a la energía y al aire, en tanto que en un 48% refiere a la vivienda digna.

Al cuestionar sobre que tanto está el estudiante enterado sobre el cambio climático, en una escala del 1 al 10, donde 1 es nada y 10 es mucho; respondió con un 5, el 14%; con un 6 responde el 12%; con un 7 el 23%, con un 8 el 31%, siendo éste rango el de mayor respuestas; con un 9 responde el 5% y con un 10 el 7%. Cabe destacar que el 2.3% no respondió y el 3.4% indicaron los numerales 3 y 4; no existiendo estudiante que recayera en el 1 que equivale a nada.

#### *Estilo de vida*

Al preguntar en una escala del 1 al 10, donde 1 es nada y 10 es mucho ¿Qué tanto considera que sus hábitos de consumo cotidiano (alimento, vestido, calzado, entre otros), contribuyen al cambio climático?; el 22% de los estudiantes, respondió con un 8; el 15% respondió con un 7; con un 6 respondió el 13%; de ahí el 12% manifestó coincidentemente con un 4 y 5; con un 9 el 9% y con un 10, sólo el 3%.

Al preguntar sobre que hace con la basura cuando se encuentra en la calle, el estudiante responde entre 3 opciones. Nadie tira la basura en la calle; un 52% dice que la tira en el bote de basura más cercano; en tanto que el 66% dice guardarla para cuando llega a casa. En este ítem, los estudiantes marcaron más de una respuesta.

Por otra parte, los estudiantes de Contaduría dicen que contribuyen a minimizar el gasto energético en transporte; el 9% mediante el uso del transporte público; en tanto que el 43% prefiere caminar y con ello hacen su aportación al ahorro energético.

Respecto al tratamiento que dan los estudiantes a las pilas que ya no se utilizan, se opinó en este orden; el 49% dice llevarlas a un depósito para recicle; el 27% manifiesta que las tira a la basura; un 12% las guarda y un 10% dice no hacer nada con ellas.

En relación a las acciones que realizan los estudiantes para cuidar la energía eléctrica en casa; el 40% respondió que apagan las luces de la casa cuando no se utilizan; un 26% dijo desconectar los aparatos eléctricos; mientras que el 13%, respondió que usan focos ahorradores.

#### *Vida Estudiantil*

Al cuestionar sobre la existencia de normas que permitan el desarrollo de la sustentabilidad, en la Facultad de Contaduría y Administración, los estudiantes responden de la siguiente forma; el 7% manifestó que si existen; el 13%, 11 respondió que no existen; mientras que el 78% dijo desconocer el asunto.

Respecto a la impresión en papel, el 20% de los estudiantes respondió que lo hacen a diario; el 30% refirió imprimir 2 o 3 veces por semana; igualmente el 30% manifestó hacerlo ocasionalmente en la semana y solo el 16% refirió que muy rara vez imprimen.

Respondiendo al ítem relativo a la separación de basura en la Facultad, los informantes dicen que si, en un 58%; el 22% manifestó que no; y el 17% restante, respondió no saber.

Sobre el cuidado de la energía eléctrica en la Facultad de Contaduría y Administración, en una escala del 1 al 10, donde 1 es nunca y 10 es siempre, los estudiantes responden con un 1 en un 16%; con un 2 un 15%; con 3, un 5%, con 4, un 1%, con 5, el 16%; con 6, el 9%, con 7 el 14%, con 8, el 21%, con 9 el 9%, y con el 10, la escala más alta, tan solo el 2%.

Por otra parte, el 7% comenta que la Facultad promueve medidas de ahorro de energía; el 41% dice que no, y el 50% dice desconocer el particular. Mientras que en el ítem relativo al cuidado del agua en la Facultad; el 10% dijo que si se cuida; el 42% contestó que no se cuida y el 48% dijo no saber.

#### *Conocimiento del plan maestro.*

De los 86 estudiantes encuestados, el 95% manifestó no saber si la Facultad de Contaduría y Administración cuenta con un Plan de Sustentabilidad; mientras que el restante 5% categóricamente dijo que no tiene. Por otra parte dice un 85% que no ha escuchado sobre el Plan Maestro de Sustentabilidad de la Universidad; un 13% dice que solo lo ha escuchado y sólo el 1% aseguró conocerlo.

La opinión que tienen los estudiantes encuestados sobre el campus en el que se desenvuelven es como sigue: el 42% opinó que el campus es limpio, contra un 43% que dice es sucio; por otra parte, un 31% opinó que es descuidado, un 6% dijo que es desordenado, contra un 8% que opinó es ordenado.

Respecto a la existencia de áreas verdes, la mayoría de los estudiantes representados por un 94%, opina que si son necesarias en un plan de sustentabilidad; sólo un 6% dice no saber.

Sobre las características de higiene de los sanitarios, opina el 72% que no se cumplen; el 21% dice que se cumplen algunas veces; el 6% dice que si cumple, mientras que el 1% dice que no sabe al respecto.

Por último, los encuestados opinan que los encargados de emprender acciones de sustentabilidad somos todos; el 67% lo avala; el 30% dijo que le corresponde a las autoridades, un 20% dice que a los estudiantes y el 3% dice que el gobierno es el encargado.

#### *Conclusiones*

##### *Datos generales*

1. La proporción de hombres y mujeres integrantes de la muestra, se considera adecuada; toda vez que hay predominancia de mujeres en la Licenciatura en Contaduría de la región Xalapa; quedando claro que la mayoría son jóvenes de hasta 23 años.

##### *Claridad en el concepto de sustentabilidad*

1. No existe para los estudiantes de la muestra un término preciso que asocien con el concepto de sustentabilidad; fueron diversas las opiniones sobre dicho concepto. Tampoco les queda del todo claro, cuáles son las áreas relacionadas con la sustentabilidad. Aunado a lo anterior, la gran mayoría no está familiarizado con el término de eco alfabetización; y curiosamente opinan que la Facultad de Contaduría y Administración es una entidad sustentable. Cuestionamos, como aseverar esto último, si no se tiene claridad en el concepto de sustentabilidad. Se aprecia incongruencia en las respuestas.
2. Consideran que la Educación es el elemento que mayormente se relaciona con la sustentabilidad, aunque reconocen también los recursos naturales, el agua, la responsabilidad social, la energía, el aire, la cultura y vivienda digna.
3. Los estudiantes cuentan con información suficiente sobre lo que es el cambio climático, sin llegar a tener niveles de expertos. No existe alguien que ignore este fenómeno.

##### *Estilo de vida*

1. Los estudiantes reconocen que sus hábitos de consumo cotidiano contribuyen medianamente al cambio climático, trasluciéndose que pueden implementarse acciones que lo favorezcan.
2. Los jóvenes encuestados dicen ser muy limpios, ninguno tira la basura en la calle; la tiran en el lugar apropiado y al no existir botes de basura a la mano, guardan los desechos para tirarlos en casa.
3. Los estudiantes de Contaduría objeto de la muestra contribuyen limitadamente a minimizar el gasto energético en transporte.
4. Existe un área de oportunidad importante, respecto al tratamiento que dan los estudiantes a las pilas que ya no se utilizan, las acciones que en lo general se implementan no son del todo sustentables.
5. Las acciones para el cuidado de energía eléctrica en casa; pueden ampliarse, una vez concientizado el estudiante al respecto.

##### *Vida Estudiantil*

1. Existe pleno desconocimiento por parte de los estudiantes, respecto de la existencia de normas que permitan el desarrollo de la sustentabilidad, en la Facultad de Contaduría y Administración.
2. Se evidencia la tendencia a las impresiones en papel; un alto porcentaje de estudiantes imprime trabajos en el transcurso de una semana.
3. La separación de basura en la Facultad es un tema controversial de acuerdo a los resultados obtenidos; nos atrevemos a comentar la existencia de depósitos para la separación de basura, pero no existe la cultura por parte de la comunidad universitaria ni existen procesos de recolección de basura que la favorezcan.
4. Los estudiantes desconocen las acciones para el cuidado de la energía eléctrica en la Facultad de Contaduría y Administración, las respuestas son muy diversas.
5. Se desconoce también la existencia de medidas tendientes al cuidado del agua en la Facultad.

#### *Conocimiento del plan maestro.*

1. Los estudiantes desconocen si la Facultad de Contaduría y Administración cuenta con un plan de sustentabilidad; y tampoco conocen el Plan Maestro de Sustentabilidad de la Universidad.
2. La tendencia de la opinión de los estudiantes sobre el campus es negativa, sucio; descuidado y desordenado.
3. Las áreas verdes, son necesarias en un plan de sustentabilidad.
4. Los sanitarios en opinión de los estudiantes, no cumplen con las características de higiene.
5. Entre TODOS debemos emprender acciones de sustentabilidad; comunidad universitaria, autoridades y gobierno.

#### *Recomendaciones*

La Facultad de Contaduría y Administración, Xalapa; debe repensar las acciones de sustentabilidad que ha venido emprendiendo e insertarlas transversalmente en las funciones de docencia, investigación y vinculación, involucrando en una amplia y comprometida participación a su comunidad universitaria. Debe:

- Socializar entre la comunidad, el Plan Maestro de Sustentabilidad Institucional, dando a conocer sus ejes rectores.
- Redefinir el eje 5 del PLADEA “Hacia una universidad sostenible”; y contemplar el desarrollo de un Programa de Sustentabilidad que considere estrategias, acciones y metas precisas, alineadas al Plan Maestro Institucional; en cuya integración participe la comunidad estudiantil entre otras.
- Escuchar la voz del estudiantado respecto a propuesta de ahorro de energía, cuidado del agua, cuidado de áreas verdes, eliminación de ruido, reciclaje, manejo de residuos, formas de favorecer el cambio climático, etc.
- Promover acciones de difusión y apropiación por parte de la comunidad, del programa de sustentabilidad de la FCA
- Involucrar a la comunidad estudiantil en la puesta en marcha de las acciones de sustentabilidad que se definan.
- Educar en materia de sustentabilidad a la comunidad estudiantil, entre otras.

#### **Referencias**

1. Aznar Minguet, P. (2009). La formación de competencias básicas para el desarrollo sostenible: el papel de la Universidad. *Revista de Educación* , 219-237.
2. Brundtland, G. H. (1987). *Informe Brundtland*.
3. Facultad de Contaduría y Administración. (2009). *Plan de Desarrollo de las Entidades Académicas*. Xalapa.
4. Hernández, S. R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: Mc Graw Hill.
5. UNESCO. (2006). *Educación con miras al Desarrollo Sostenible*. Retrieved 2011 йил 10-agosto from UNESCO: www.unesco.org
6. UNESCO. (2005). *La Educación para el Desarrollo Sostenible en la Práctica. Documento técnico no. 2*. Francia: UNESCO.
7. Universidad Veracruzana. (2010). *Plan de Trabajo 2009 - 2013*.
8. Universidad Veracruzana. (2010). *Plan Maestro para la Sustentabilidad*. Xalapa.
9. Universidad Veracruzana. (2011 йил 1-Agosto). Sustentabilidad. *UNIVERSO* .

#### **Notas Biográficas**

La **M.A. Enriqueta Sarabia Ramírez** es profesora de tiempo completo de la Universidad Veracruzana (UV), adscrita a la Facultad de Contaduría y Administración. Egresada de la Licenciatura en Contaduría de la propia UV y posgraduada en la Universidad Nacional Autónoma de México. Ha participado como Coordinadora Regional de Certificación Académica de la zona 6 sur de la ANFECA, durante dos periodos, el último de 2007 a la fecha, ha colaborado como evaluador-analista para los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), evaluando programas educativos desde hace más de 10 años; asimismo ha participado como ponente en diversos congresos nacionales e internacionales.

La **Dra. Sandra Luz Domínguez López** es profesora de asignatura de la Universidad Veracruzana (UV), adscrita a la Facultad de Contaduría y Administración. Actualmente se encuentra al frente de la Jefatura de Carrera de la Licenciatura en Contaduría, región Xalapa. Es egresada de la Licenciatura en Contaduría de la propia U.V. y obtuvo el grado de Doctor en Gestión y Control, en el Instituto de Contaduría, también de la U.V. Ha participado como ponente en diversos congresos nacionales.

# IMPACTO DE LA CALIDAD Y LA GLOBALIZACIÓN EN LA SOCIEDAD DE CONSUMO DE MEXICO

Dra. María Eugenia Sentfés Santos<sup>1</sup>, Dra. Haydee Zizumbo Ramírez<sup>2</sup>, Mtra. Margarita Valle León<sup>3</sup>,  
Mtro. Jorge Antonio Acosta Cázares<sup>4</sup>

**Resumen**— El fenómeno de la globalización en el mundo actual, se presenta en las sociedades por medio de múltiples formas que tienen los consumidores de conocer y optar en sus decisiones de compra de los diversos productos y servicios que requieren para cubrir y satisfacer todas sus necesidades.

El día de hoy, están al alcance de los consumidores una gran cantidad de modernos comercios que les ofrecen los productos y servicios más avanzados desde el punto de vista tecnológico, y con las mejores condiciones de venta, precio, garantía y descuentos, al igual que si se adquirieran en los centros cosmopolitas más importantes del mundo como Nueva York, París, Londres, Hong Kong.

La globalización ha generado diversos factores importantes, como la competencia, la calidad, el intercambio de productos y servicios y el flujo de capitales, que han impactado económica y comercialmente a los diferentes países entre ellos México, tanto en sus Industrias, comercios y obviamente en la sociedad.

En este contexto de la globalización, un objetivo fundamental en las diferentes organizaciones es la de implantar una metodología que aumente la productividad y la competitividad que permita la mejora continua y la certificación, (ISO 9000).

**Palabras claves**— Calidad, Globalización, Consumo, Sociedad, Competitividad

## Introducción

En la actualidad las distintas sociedades del mundo se ven influenciadas y en ocasiones afectadas por el fenómeno de la globalización, viéndose invadidas y saturadas por productos ajenos y muchas veces desconocidos principalmente en las pequeñas comunidades, produciendo una crisis en su propia identidad cultural, como el cambio de costumbres y adquisición de nuevas modalidades. El fabricar productos de calidad implica una gran responsabilidad y compromiso ya que la organización que así lo haga deberá contar con una filosofía que cumpla cabalmente con la plena satisfacción de sus clientes.

La empresa que quiera producir con calidad y eficiencia requiere contar con una adecuada administración lo que implica una eficiente planeación y organización, implementando mejoras de manera permanente.

El mercado global deberá estar consciente que el operar con calidad implica un reto, donde hay grandes oportunidades, aceptando que producir con calidad y eficiencia abarata los costos y se es más competitivo globalmente.

## Desarrollo del Tema

### *Las sociedades de Consumo*

El consumo se puede definir como el conjunto de actividades de índole sociocultural a través de las cuales los individuos se apropian y utilizan los diferentes productos. Dichos productos pueden ser adquiridos en diferentes lugares y consumidos de distintas formas.

---

<sup>1</sup> Dra. María Eugenia Sentfés Santos, maestra de tiempo completo de la Facultad de Contaduría de la Universidad Veracruzana [maesentfes@hotmail.com](mailto:maesentfes@hotmail.com) (autor correspondiente)

<sup>2</sup> Dra. Haydee Zizumbo Ramírez, maestra de tiempo completo de la Facultad de Contaduría de la Universidad Veracruzana [hizizumbo8@hotmail.com](mailto:hizizumbo8@hotmail.com)

<sup>3</sup> Mtra. Margarita Valle León, maestra de tiempo completo de la Facultad de Contaduría de la Universidad Veracruzana [margaritavalleleon@yahoo.com.mx](mailto:margaritavalleleon@yahoo.com.mx)

<sup>4</sup> Mtro. Jorge Antonio Acosta Cázares, maestro de tiempo completo de la Facultad de Contaduría de la Universidad Veracruzana [joacosta@uv.mx](mailto:joacosta@uv.mx)

El ser humano siempre ha sido consumidor; con la diferencia de que en otros tiempos el consumo se daba de acuerdo a las necesidades, y en la actualidad se tiende a crear una serie de hábitos y modos de vida que llevan a consumir por el mero placer de consumir. Surge, de esta manera, la sociedad consumista, que se caracteriza por:

- Crear nuevas necesidades
- Aumentar la predisposición para comprar
- Ser influenciada por los medios de comunicación
- A gastar más de los ingresos obtenidos

Diversos estudios han tratado de determinar si el consumidor actúa de manera racional o irracional al hacer sus compras. A continuación se mencionan diferentes enfoques sobre la manera de actuar de los consumidores:

- **Enfoque microeconómico:** supone un consumidor lógico y racional donde su decisión fundamentalmente se basa en el precio y cantidad.
- **Enfoque conductista:** En este tipo de consumidores la conducta se ve influenciada por la observación, imitación de otros consumidores o por experiencias personales.
- **Enfoque sociológico** No se puede interpretar el comportamiento de los consumidores sin considerar los aspectos sociales que influyen en sus gustos y decisiones de compra, en donde en ocasiones son los vendedores los que manipulan a tal grado a los consumidores a través de los medios de comunicación y fabricando nuevos productos que van creando nuevas necesidades

### *Los Medios de comunicación y las sociedades de consumo*

Actualmente los medios de comunicación tienen un importante impacto en las personas, en su comportamiento y sus modos de elección.

En la sociedad de hoy, la publicidad tiene un profundo impacto en cómo las personas entienden la vida, el mundo y así mismas, especialmente con relación a sus valores y sus modos de elección y comportamiento.

Debido a la publicidad y al poder de los medios de comunicación, se ha desarrollado una cultura social altamente consumista, tendiendo a estandarizar los gustos y las aspiraciones, ya que reciben mensajes publicitarios idénticos, lo que trae como consecuencia generar intereses similares.

En determinados casos la publicidad puede llegar a ser nociva para los consumidores, al crear de manera artificial necesidades superfluas que dejan de lado a las necesidades realmente importantes.

### *La calidad y la globalización*

La competitividad de una empresa está determinada por la calidad, el precio y el tiempo de entrega de sus productos o servicios.

Como se mencionó anteriormente el fabricar productos de calidad representa un gran compromiso y responsabilidad en las empresas, ya que deben satisfacer plenamente las necesidades y deseos de los consumidores.

El producir con calidad y eficiencia requiere contar con una adecuada planeación, capacidad y habilidades, poniendo mucha atención al detalle en el diseño de los productos, teniendo siempre presente la mejora continua.

Aunque producir con elevados niveles de calidad pueda parecer imposible, existen en nuestro país empresas que lo han logrado.

El reto está ahí, las oportunidades abundan y seguirán existiendo, la clave está en tener un cambio de mentalidad y aceptar que la única manera de competir globalmente hoy en día, es producir con calidad, eficiencia y bajos costos, siendo esta una de las ventajas que para los consumidores ha generado la globalización en las sociedades modernas del mundo, y también en ciudades pequeñas como Veracruz.

### *Consumismo Global*

La sociedad de consumo con el fenómeno de la globalización se ve inmersa en mercados que se expanden, y las estrategias de venta de los productores se proyectan a gran escala en todo el mundo.

Un mercado globalizado favorece el intercambio de productos estimulando y aumentando el consumo. El mercado global se ve reflejado en la moderna infraestructura de los grandes almacenes que en sus múltiples anaqueles ofrecen una extensa gama de artículos fabricados en diferentes países, de diferente calidad y precio.

Cuando el consumidor se enfrenta a los aparadores de estos almacenes podrá elegir entre productos similares que tienen distintas procedencias tanto nacionales como extranjeras y muchas ocasiones el productor nacional se ve obligado a competir con productos que provienen de lugares con realidades económicas distintas, como por ejemplo la mano de obra barata de China. Muchas veces esta competencia se torna desleal si tenemos en cuenta las diferencias en cuanto al desarrollo tecnológico, capacidad productiva, costo de la mano de obra y condiciones de seguridad social.

Es importante considerar también que el avance de la tecnología ha hecho más ágil la comunicación, lo que ha favorecido la relación entre productor-consumidor, lo que ha aumentado considerablemente el consumo, siendo un ejemplo de esto las compras por Internet.

### ***México ante el reto de la Calidad y la Globalización***

En la actualidad México se encuentra involucrado como resultado de la globalización y los tratados comerciales en proceso de competencia tanto a nivel regional con países Latinoamericanos, como a nivel mundial con muchos otros países, lo que le representa un reto ser competitivo y responder a las expectativas existentes.

El compromiso de producir con calidad hace que a las empresas cumplan con las expectativas de los clientes, entendiendo perfectamente cuáles son sus gustos y necesidades y sobre todo adoptando sistemas de calidad, impulsando la mejora continua mediante la adopción del concepto "Six Sigma" o las normas ISO 9000

Un claro ejemplo de esto son las tiendas Walmart, empresas del sector detallista en la que todos los productos de res, pollo y cerdo en estado natural del departamento de carnes provienen de proveedores 100% TIF, asimismo sus plantas procesadoras. Este certificado lo otorga la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), a las plantas productoras y procesadoras de carnes que cumplen con estrictas normas y medidas de sanidad e inocuidad.

### ***Veracruz ante el reto de la Calidad y la Globalización***

En Veracruz, el fenómeno de la Globalización dio inicio a finales del siglo pasado y a principios de este, cuando empezaron a instalarse empresas transnacionales como Walmart, Sam's, Homdepot, Oficemax, Oficce Depot, Costco, Zara, mismas que vinieron a revolucionar el comercio existente en la localidad.

La primera plaza comercial que se creó en Veracruz, fue Plaza Mocambo, la cual se inauguró en el año 1980 en el municipio de Boca del Río, dando inicio a partir de este momento al proceso de descentralización comercial del Puerto, ya que hasta esta fecha, el comercio se encontraba centralizado en el centro histórico de la ciudad. La tienda ancla de este centro comercial fue la empresa nacional Comercial Mexicana, inversión que fue pionera en su campo en llegar a tierras veracruzanas.

Las características de este centro comercial, es que le ofrecía al consumidor en un mismo lugar, comercios que le brindan desde productos de primera necesidad, tales como frutas y verduras, carnes, ropa, zapatos, hasta productos electrónicos y de línea blanca, así como restaurants y centros de diversión como cines y cafeterías, con estacionamiento propio.

Posteriormente, aumento el proceso de desarrollo comercial de descentralización por medio de la creación de este tipo de centros o plaza comerciales, y fue en el año 1985 cuando se fundó Plaza Floresta, ubicada también en la zona sur de Veracruz y desarrollado por el grupo Chedraui, siendo esta empresa quién funcionó como ancla de esta plaza.

En el año de 1992, se desarrolla en el municipio de Boca del Río el centro comercial más importante del estado, por iniciativa de la Cámara Nacional de Comercio de Veracruz, en terrenos adjuntos al Centro de Exposiciones y Convenciones World Trade Center y con un hotel formando parte del complejo, a la cual se le denominó Plaza Américas con motivo de los festejos que en ese año se llevaban a cabo para conmemorar los 500 años del descubrimiento de América. Esta plaza es desarrollada también por el grupo Chedraui, siendo las tiendas anclas SEARS, LIVERPOOL Y CHEDRAUI.

A partir de esta fecha se empiezan a construir y desarrollar centros y plazas comerciales por todas las zonas habitacionales de Veracruz, existiendo a la fecha 16 desarrollos comerciales, de los que 12 se encuentran en Veracruz y 4 en Boca del Río, y 2 en proceso de desarrollo en Boca del Río y en la zona conurbada de Alvarado.

La globalización hasta la fecha ha cambiado los hábitos y las costumbres de los consumidores, tanto al realizar actividades de compra y abastecimiento, como de recreo y diversión. Los centros comerciales se han convertido en lugares de paseo y recreación, sustituyendo a los lugares tradicionales como el malecón y zócalo de la ciudad, y diversiones que parecían haber desaparecido, como el cine, vuelven a ser parte importante de la agenda de la sociedad, al ofrecer los centros comerciales múltiples cines modernos con todas las comodidades.

### ***Ventajas de la Calidad y la globalización en el Consumo en México***

Una de las ventajas que la globalización ha generado en los diferentes países entre ellos México es el establecimiento de diferentes comercios internacionales como Sam's, Costco, Homedepot, Zara, Walmart, que han abierto sus puertas ofreciendo a los consumidores productos y servicios con las mismas condiciones de precio, garantía, ofertas y descuentos que ofrecen en sus lugares de origen, estando respaldada la calidad de estos productos por modernos sistemas, ya que estas empresas le exigen a sus proveedores que el proceso de fabricación de los diferentes artículos que les venden deben estar soportados por sistemas de calidad ISO.

De esta forma, la globalización en el campo del comercio y de los servicios a partir de finales del siglo pasado, está presente en la vida de las sociedades en todos los países entre ellos México elevando el nivel de calidad de los productos y servicios que ofrecen a los consumidores, y gracias a lo cual estos tienen varias alternativas para poder elegir aquellos artículos que más les convengan y que tenga los mejores precios y condiciones de compra.

En lo que se refiere a salud, la alta tecnología que han desarrollado países del primer mundo ha permitido descubrir la cura a múltiples enfermedades de alto riesgo y a través de la globalización han compartido estos descubrimientos con todo el mundo.

### ***Impacto en México de los problemas sociales consecuencia de la Globalización***

La globalización frecuentemente se ve reflejada en los problemas que sufre la sociedad. Como es el caso del desempleo. Siendo el trabajo un elemento muy importante que permite el individuo además subsistir, integrarse a la sociedad.

En la economía global de mercado, con la llegada de nuevas formas de producción y tecnología, los trabajadores se ven obligados a tener más preparación, incluso los obliga a profesionalizarse, lo que en muchos casos aumenta el índice de desempleo. Lo que afecta considerablemente a las comunidades principalmente pequeñas donde sus habitantes en muchas ocasiones tienen que emigrar a otras ciudades incluso otros países para poder encontrar un medio de subsistencia.

En diversos estudios realizados las pequeñas comunidades de México se han visto afectadas por los fenómenos globales en su salud aumentando los niveles de alcoholismo, perdiéndose en muchas ocasiones la cultura y costumbres y sobre todo aumentándose el índice de pobreza.

México también se ha visto afectado al querer aumentar su productividad y competitividad por problemas ecológicos degradando su ecosistema y creando grandes daños ambientales. Lo anterior se presenta cuando industrias nacionales y transnacionales que no operan con calidad, en busca de recursos naturales para la fabricación de sus productos, alteran los ríos, el aire la tierra, contaminado también el medio ambiente.

## **Comentario Finales**

### ***Conclusiones***

El fenómeno de la Globalización que se manifestó en la última década del siglo XX generó un gran número de transformaciones económicas, sociales y culturales en el mundo, incluyendo a México, situación que ha aumentado el nivel de desarrollo desde sus ciudades más importantes hasta las más pequeñas comunidades, que constantemente se ven invadidas por factores diversos y desconocidos produciendo cambios significativos en su identidad cultural, en sus costumbres y adquiriendo nuevas modalidades de consumo.

En la época actual en la que hay grandes avances en la tecnología, y los medios de comunicación juegan un papel muy importante en la socialización del ser humano, se convierten en muchas ocasiones únicamente en instrumentos de marketing, más que de información, aumentando con esto la compulsión por el consumo.

Una de las preocupaciones de nuestro país como consecuencia de la globalización es el deterioro de los recursos naturales, al no contar algunas empresas con la certificación en calidad de sus procesos y el avance de la pobreza que se ha dado en algunas comunidades, por no contar sus pobladores con la calificación necesaria para obtener un empleo en las grandes empresas transnacionales.

No obstante lo anterior ningún país que quiera alcanzar el desarrollo podrá quedar al margen de la globalización, y deberá estar siempre preparado para enfrentarla.

Finalmente nuestro país debe considerar que la calidad y mejora continua son fundamentales para que el impacto de la Globalización en el sea más positiva que negativa.

### ***Bibliografía***

Andino Mario. Ciclo de Síntesis Cultural – Seminario Interdisciplinario. "La Sociedad de Consumo". U.C.S.F. 1993

Cantú, Humberto, Juran, Joseph, "Calidad para la globalización

Droks, Jorge y Cia. "Globalización y medios de comunicación". Bs.As.1999.

García, Canclini Nestor. "Consumidores y Ciudadanos. Conflictos multiculturales de la globalización". Editorial Grijalbo. México. 1995.

Gutierrez, Humberto "Calidad Total y Productividad" Editorial McGraw Hill

Kotler, P. "Mercadotecnia". Editorial Prentice Hall Hispanoamericano S.A. México

Ianni, Octavio – "Teorías de la globalización", Siglo XXI editores, México, 1998

Reigadas. María. C. "Entre la norma y la forma Cultura y política hoy". Editorial eudeba. 1998

Weber, Max "Economía y Sociedad" Fondo de cultura económica 1964

Wolf, Mauro. "Los efectos sociales de los medias". Editorial Paidós. Barcelona-Bs. As-México

# Investigación de algunas claves de la Crisis Financiera en Grecia y su repercusión en otros países

Margarita Valle León MF<sup>1</sup>, Mtra. Minerva Parra Uscanga<sup>2</sup>, Mtro. Rosendo Orduña Hernández,<sup>3</sup> y Mtra. Celina Ruiz Garrido<sup>4</sup>

**Resumen**— La grave situación económica y política de Grecia ha vuelto a disparar las alarmas en la eurozona, que está atravesando una fase convulsa por la crisis de la deuda pública. Tras el rescate financiero del año pasado, al que también tuvieron que recurrir Irlanda y Portugal, Atenas se encuentra otra vez en una complicada situación financiera que amenaza con desembocar en el primer impago de un país del euro en la historia de la moneda única. Las ayudas que recibió Grecia desde la Unión Europea y el Fondo Monetario Internacional no han sido suficientes y se plantea la necesidad de otro rescate para evitar la quiebra del país.

**Palabras claves**— Crisis, financiera, deuda, pública, internacional.

## Introducción

Grecia es un país muy pequeño en la zona euro, sin embargo su situación económica y política ha generado un gran déficit en su economía. El debate sobre una posible reestructuración de la deuda griega, cuya economía tuvo que ser rescatada el año pasado por la Unión Europea, ha causado más incertidumbre entre los mercados financieros en la actualidad. La reestructuración de su deuda es una medida que supone retrasar el plazo de devolución del título adquirido y existe el riesgo de una pérdida considerable porque los bancos que tienen deuda helena pueden recuperar menos dinero del invertido provocando esto un debacle financiero en la economía mundial y especialmente al euro como divisa.

## Cuerpo Principal

**Antecedentes.** En el año 2009, el Partido Socialista de Grecia (PASOK) liderado por Yorgos Papandreu gana las elecciones legislativas anticipadas. Poco después de su toma de posesión, el nuevo Gobierno revisa al alza dos indicadores clave: el déficit público acumulado en 2009 pasa a ser de un 12,7% y la deuda se eleva hasta el 113,4% del PIB<sup>1</sup>. Papandreu llega al poder con la intención de acabar con los graves hechos de corrupción que deja el antiguo gobierno, en su juramentación, el nuevo primer ministro señaló que cortaría el despilfarro en el sector público, se implementó un sistema justo de cobros de impuestos impulsando la descentralización del poder y la transparencia. Al contar con mayoría absoluta en el parlamento. De acuerdo a la información disponible Grecia tuvo que reducir su gasto y no es por el programa político, sino que sencillamente los inversionistas estaban cada vez más escépticos de prestarle. Es que el hecho de que en 2009 este pequeño país del sudeste de Europa terminaría con un déficit público equivalente a 12,7% de su Producto Interno Bruto y una deuda de más de 113% de su producción de bienes y servicios, tiene a los mercados internacionales de crédito valorando a la baja la deuda soberana de Grecia. Los planes de austeridad no calmaron a los mercados ni evitaron las rebajas de calificación, y desataron graves protestas populares. El aumento de los tipos de interés exigidos por el mercado cuando Grecia vende deuda al mercado ha llevado la situación hasta el punto actual.

**Calificadoras de Valores.** Las agencias de calificación Standard & Poor's (S&P), Fitch Rating y Moody's<sup>ii</sup> rebajaron a Grecia la calificación de país. Esto se traduciría para el gobierno griego en mayores costos de financiamiento de su déficit, por lo tanto es más que necesario que sea reducido, sin embargo, el problema de la reducción del gasto público es su efecto recesivo sobre la economía, ya que eso implica menores salarios, menor empleo y conflictos sociales. Los déficits fiscales se presentan cuando los gobiernos gastan más dinero de lo que logran generar o recaudar. Una identidad económica básica es que el gasto del gobierno es igual a los impuestos recaudados, y esto sería así si no existiesen los mercados de créditos internacionales, los cuales prestan grandes sumas de dinero a países que lo requieran a cambio de una promesa de devolución del dinero más unos intereses por el uso del mismo. Generalmente se acepta que un déficit puede ser bueno si es destinado a realizar inversiones que generarán mayores ingresos en el futuro que permita pagar la deuda. El problema de Grecia es que salvo 2006, desde 1981 el déficit fiscal ha estado por encima del 3% del PIB, esto quiere decir que los déficits se han convertido en estructurales. Esta situación tarde o temprano debe cambiar, ya la deuda helénica se sitúa en 250.000 millones de dólares, y por lo pronto será más difícil de pagar. A pesar de haber expresado la mayor disposición a colaborar, Joaquín Almunia, comisario de Asuntos Económicos y Monetarios de la Unión Europea, ha sido enfático al afirmar que las medidas deben ser tomadas por Grecia en primera instancia y luego la UE apoyaría. Dada la gran compenetración existente

<sup>1</sup> Margarita Valle León MF es Profesora de Tiempo Completo de la Facultad de Contaduría Región Veracruz en la Universidad Veracruzana. [margaritavalleleon@yahoo.com.mx](mailto:margaritavalleleon@yahoo.com.mx) (autor corresponsal).

<sup>2</sup> La Mtra. Minerva Parra Uscanga es Profesora de Tiempo Completo de la Facultad de Contaduría Región Veracruz en la Universidad Veracruzana. [minervaparra@hotmail.com](mailto:minervaparra@hotmail.com)

<sup>3</sup> El Mtro. Rosendo Orduña Hernández es Profesor de Tiempo Completo de la Facultad de Contaduría Región Veracruz en la Universidad Veracruzana. [rordu@hotmail.com](mailto:rordu@hotmail.com)

<sup>4</sup> La Mtra. Celina Ruiz Garrido es Profesora de Tiempo Completo de la Facultad de Contaduría Región Veracruz en la Universidad Veracruzana. [celinaruiz@hotmail.com](mailto:celinaruiz@hotmail.com)

entre los mercados de la Unión Europea, una crisis en Grecia llevaría a incrementar el costo de financiamiento de todos los países de la eurozona, volcando las apuestas por otras divisas como el dólar.

Alternativas de Solución, La Comisión Europea aprueba el plan de austeridad griego, pero le recomienda recortar los salarios. Bruselas anuncia que ejercerá una vigilancia sin precedentes para su cumplimiento lo que ocasionó una jornada de huelga de 24 horas convocada por los funcionarios por lo que La Unión Europea (UE) acuerda ayudar a Grecia en caso necesario. Posteriormente se hace público que el mayor banco de Estados Unidos, Goldman Sachs<sup>iii</sup>, promovió transacciones que permitieron al anterior Gobierno griego ocultar miles de millones de euros en deuda a las autoridades europeas, según "The New York Times", por lo que la UE concede un mes de plazo a Grecia para presentar un plan con medidas concretas para reducir en cuatro puntos el déficit público en 2010, desde el 12,75% del PIB hasta el 8,7% y el día 24 hubo una jornada de huelga general en Grecia convocada por los sindicatos. En marzo Atenas lanza una nueva emisión de bonos a 10 años de la que obtiene 5.000 millones de euros a un interés del 6,3%, después de haber recibido ofertas por 15.000 millones de euros.

<sup>iv</sup>El Gobierno griego aprueba nuevas medidas para ahorrar 4.800 millones de euros, gracias a recortes en el gasto público y aumento de impuestos. El IVA sube hasta el 21% y los pluses de los funcionarios se reducen un 30%. Huelga en el sector público. Los ministros de Economía y Finanzas de la Zona euro acuerdan diseñar un mecanismo que les permita ayudar financieramente a Grecia si fuera necesario, pero no concretan detalles. Los jefes de Estado y de Gobierno de la Eurozona acuerdan el mecanismo para proceder, si fuera necesario, al rescate de Grecia. Deberá aprobarse por unanimidad de los 17 miembros de la Zona euro. Se contemplan préstamos bilaterales de los miembros del euro y créditos del FMI. Atenas realiza una emisión de bonos a 7 años, mediante la que obtiene 5.000 millones de euros a un interés del 6,01%. La demanda, que alcanza los 7.000 millones de euros, es menor a las emisiones anteriores. Fitch rebaja la calificación de la deuda griega a largo plazo hasta "BBB-". El Ejecutivo de Papandreu revisa el déficit público de 2009 desde el 12,7% del PIB al 12,9%. En abril Los ministros de Economía y Finanzas de la Eurozona fijan los préstamos que pondrán a disposición de Grecia en 30.000 millones de euros a un interés inferior al del mercado -en torno al 5%- , aunque superior al del FMI, que prevé aportar otros 15.000 millones de euros. Atenas emite bonos del Tesoro a seis meses y a un año por valor de 1.560 millones de euros, y a un interés del 4,55% y 4,85%, respectivamente.

<sup>v</sup>El Parlamento griego aprueba la ley para una reforma fiscal cuyo objetivo es luchar contra la corrupción y reducir el déficit público. 20 de abril: Nueva emisión por valor de 1.950 millones de euros de bonos del Tesoro, esta vez a tres meses, que pagarán un interés del 3,65%. 21 de abril: Empiezan oficialmente las negociaciones entre el Gobierno griego, la Comisión Europea, el Banco Central Europeo y el FMI para concretar los detalles del mecanismo de ayuda para una eventual activación. Se habla por primera vez de la definición de un programa trianual de ayudas. La oposición socialdemócrata en Alemania anuncia que no permitirá una aprobación rápida en el Bundestag de los préstamos del país a Grecia. Los intereses del bono a 10 años griego se disparan hasta del 8,4%. 22 de abril: La oficina de estadística de la UE, Eurostat, eleva el déficit público de Grecia en 2009 desde el 12,7% del PIB al 13,6%. La situación es peor de lo anunciado hasta ese momento.

La agencia Moody's rebaja de golpe a "A3" la calificación de Grecia. Los tipos de interés que deberá pagar Grecia por sus bonos a 10 años suben hasta el 8,8%. El euro cae a su nivel más bajo del último año. Más adelante, en abril, Grecia solicita oficialmente la activación del paquete de ayudas para pagar los 8.500 millones de euros en intereses de su deuda, que tiene como fecha de vencimiento el 19 de mayo, la canciller alemana, Ángela Merkel, condiciona los préstamos de su país a la aprobación por parte del FMI de un nuevo plan de ajuste de Grecia más estricto. El diferencial entre el bono griego a 10 años y el alemán de referencia en Europa llega a situarse en los 1.140 puntos básicos, y la rentabilidad de esos bonos se coloca en algunos momentos de la jornada en el 11,40%, el máximo alcanzado desde la creación del euro. Por tal motivo, Standard & Poor's rebaja la deuda griega situándola al mismo nivel que el bono basura. Los gobiernos europeos anuncian una cumbre extraordinaria sobre Grecia.

La Comisión Europea y el FMI anuncian que se acerca el final de las negociaciones con Atenas, por lo que el mecanismo de rescate podría estar completamente definido antes del 1 de mayo. Las bolsas europeas suben con fuerza; el principal índice del parqué ateniense se dispara un 8,8%. El diferencial del bono griego a 10 años con el alemán se reduce hasta 600 puntos básicos. El presidente del Eurogrupo, Jean Claude Trichet, convoca de urgencia una reunión presencial en Bruselas para aprobar el paquete de ayudas a la Unión Europea, aunque no podrá entrar en funcionamiento hasta que los Jefes de Estado den su visto bueno.

Efectos en otros países.

<sup>vi</sup>Grecia es un país muy pequeño para la zona del euro. Su economía representa, aproximadamente, un 2,5% del PBI de la eurozona. El problema de fondo está en que son varios los países que han visto un aumento fuerte del déficit fiscal, superando el máximo permitido de 3%. En la lista están Italia, Portugal y también España. Si no se restablece cierto orden en el manejo de las cuentas públicas, más tarde o más temprano surgirán presiones para que el Banco Central Europeo termine haciéndose cargo de las deudas públicas de varios países. Una decisión de rescate a Grecia, por ejemplo, podría justificarse desde la perspectiva de que con esa medida se evitaría un contagio hacia otros países de Europa que también enfrentan dificultades. Pero, por otro lado, un apoyo financiero fuerte del Banco Central Europeo o eventualmente de un conjunto de gobiernos europeos podría ser visto al final como un premio a los países que no hacen un manejo responsable de las cuentas públicas. Y también podría alentar nuevos incumplimientos fiscales, lo que en la jerga de los economistas se

llama riesgo moral. El impacto más inmediato lo soportan las 15 economías de la zona euro. Son los contribuyentes de estos países los que de manera efectiva van a compartir la carga económica del rescate de Grecia. También existe el temor de que la situación de Grecia genere problemas en los mercados internacionales, lo que provocaría un efecto dominó que pondría en serio peligro a los miembros más débiles de la eurozona, los llamados PIIGS (Portugal, Irlanda, Italia, Grecia y España).

Los temores también se han visto exacerbados por las agencias de calificación. Estas entidades privadas evalúan en qué países, empresas o productos financieros es más seguro invertir. Si quiebra Grecia, la banca europea se vería afectada ya que dispone del 81% de la deuda pública griega, en especial son las entidades francesas y alemanas las que tienen una mayor exposición. Concretamente, la de la banca francesa es la mayor, con 46.000 millones de euros. Del total, 10.610 millones de euros corresponden a deuda pública. El resto se reparte entre deuda bancaria y privada. Le sigue la alemana con 28.314 millones de euros, de los que 24.095 corresponden a deuda pública. También el Banco Central Europeo, que ha venido aceptando en el último año deuda griega como garantía o aval para prestar dinero, está expuesto a un eventual impago por parte de Atenas.

<sup>vii</sup>Para solucionar el problema, Grecia ha aprobado varios planes de austeridad desde 2010. La primera de ellas, presentada en febrero de ese mismo año, tenía por objetivo situar el déficit por debajo del 3% en 2012. Entre las medidas previstas en este Plan de Estabilidad, se preveía la subida del IVA, de entre el 0,5% y el 2% según los productos. El alcohol y el tabaco, por ejemplo, subieron un 20%, mientras que a la propiedad inmobiliaria se aplicaron tipos impositivos mayores. Subieron los impuestos para las rentas superiores a 100.000 euros al 45%. El aumento de la presión fiscal iría acompañado de un plan de lucha contra el fraude, que en Grecia es una práctica generalizada por su economía sumergida. Un año después, Grecia tiene que hacer frente a nuevas medidas de austeridad si pretende contar con el siguiente tramo de ayuda del rescate acordado en mayo de 2010 (18.000 millones de euros) que Atenas debería recibir en julio. Pero que Grecia reciba esta ayuda económica dependerá de que el Parlamento apruebe el plan de rescate, condición exigida por la UE y el FMI, los dos prestamistas. Un segundo plan de ajuste que se está debatiendo para el periodo 2012-2015 prevé ahorrar al Estado 28.000 millones de euros y recortar 150.000 de los alrededor de 700.000 empleos públicos, entre otras medidas. Sin embargo, el pueblo griego se ha movilizizado en contra a través de manifestaciones masivas, algunas de ellas violentas. Los principales sindicatos del país han tildado las medidas del Gobierno de "antipopulares y brutales". Los llamamientos a la huelga general se suceden y ya se han convocado tres en lo que va de año. Desde la concesión del rescate de 110.000 millones de euros a Grecia, en mayo de 2010, el primer ministro, el socialista Yorgos Papandreu, ha remodelado dos veces su Gobierno: la primera en otoño pasado y la última, más importante, hoy mismo, con la sustitución de Yorgos Papaconstantinu por Evánguelos Venizelos al frente del Ministerio de Finanzas. Las draconianas medidas de ajuste que contemplan los programas de austeridad -uno aprobado en mayo de 2010 y otro pendiente de debate en el Parlamento- han causado una grave crisis en el seno del gubernamental Movimiento Socialista Panhelénico (PASOK), parte del cual se ha rebelado contra Papandreu. Los cambios se interpretan como una victoria de la línea dura del partido. La oposición solicita la convocatoria de elecciones anticipadas y ha rechazado los llamamientos al consenso y la unidad por parte del Gobierno.

<sup>viii</sup>Evolución Financiera Reciente. Los mercados financieros presentaron un comportamiento desfavorable y volátil durante el último mes debido, en lo principal, a la moderación en el crecimiento económico mundial, lo que a su vez alentó la expectativa de que la debilidad económica reciente en varios países desarrollados persista por un mayor tiempo al previsto. Por otra parte, la frágil situación fiscal y financiera de algunos países europeos, particularmente de Grecia, propició el deterioro de los indicadores de riesgo soberano en Europa. Dicho deterioro se magnificó por la insistencia de la Unión Europea de que el sector privado participe en el paquete de rescate de Grecia. De esta forma, los costos para comprar protección ante un incumplimiento de pago de deuda soberana de Grecia y otros países de Europa alcanzaron niveles históricamente elevados, incorporando una alta probabilidad de que la deuda de dichos países tenga que ser reestructurada en los próximos años. Frente a este panorama, existe una preocupación particular de que el sector financiero europeo se vea contagiado por los problemas de Grecia, dada la elevada exposición de los sistemas bancarios de los principales países europeos a títulos gubernamentales emitidos por países con posiciones fiscales débiles. La intensificación de la crisis de deuda pública en Europa ocasionó que, durante los momentos de mayor aversión al riesgo, se diera una recomposición de portafolios hacia activos de menor riesgo. Así, los índices accionarios llegaron a presentar pérdidas superiores a 3 por ciento durante el último mes, siendo las acciones del sector financiero las más afectadas.

### Comentarios Finales

Una empresa o un país puede encontrarse en suspensión de pagos por diversas razones; si se tratara solamente de problemas de liquidez, es decir, falta de dinero, mientras tenga una buena relación patrimonial y sea capaz de generar una rentabilidad adecuada, puede solucionar perfectamente sus problemas con nuevos créditos; en cambio, si el problema es de solvencia, es decir, si está sobre-endeudada y no genera ingresos suficientes, la única solución es fundamentalmente, una reestructuración de la deuda, con una importante garantía que la vuelva factible de ser pagada.

La situación de Grecia es parecida. La deuda griega creció fundamentalmente por los rescates a los bancos realizados el año pasado, que fue un caso claro de socialización de la deuda privada. La composición de la deuda actual es, bancos griegos, bancos extranjeros, organismos públicos e internacionales y fondos de inversión, de pensión e inversores privados.

Los estados de la zona del euro y el FMI otorgaron un "rescate" de millones de euros. Sin embargo, según el informe conjunto de la Comisión Europea, el BCE y el FMI, a mediano plazo, Grecia necesita todavía más fondos que se obtendrían:

de privatizaciones préstamos por el FMI, los países de la zona del euro y los privados. Entiéndase bien: el “rescate” es para que se pueda pagar los vencimientos (cuotas de capital más intereses) de la deuda pública, para evitar problemas a los bancos e inversionistas acreedores, a cambio del cual quienes reciben el capital vuelven en parte a prestárselo al gobierno griego, compromiso que –por ejemplo- asumieron oficialmente los bancos privados franceses.

La banca europea mantiene una presencia importante en América Latina, por lo que en un momento se llegó a temer por el impacto que podría tener en la región un deterioro de dichos bancos. Sin embargo, las características de su modelo de negocio y organización permiten augurar que aun en caso de presentarse un mayor deterioro de la situación europea, los impactos a través del canal financiero no serían tan importantes como los observados a raíz de la quiebra de Lehman Brothers. La experiencia reciente muestra que el crédito otorgado por las subsidiarias de bancos del exterior ha mostrado mayor estabilidad que el concedido por medio de sucursales. Por ello, los países y las regiones donde la banca global participa a través de filiales, como es el caso de nuestro país, resultaron menos afectados que aquellos donde el financiamiento interbancario y los créditos transfronterizos juegan un papel más relevante. El grado de contracción del crédito de la banca global a otros países pareció obedecer a tres factores:

1. las condiciones de demanda de crédito en cada economía;
2. la situación particular del banco internacional y de las filiales establecidas en cada país; y,
3. el modelo de negocio del banco global. Por esta razón, el crédito de la banca global (y las filiales de esta) se comportó con mayor estabilidad en México que en Europa del Este y Asia que tienen una presencia de bancos con modelos de negocio más centralizados o que funcionan a través de sucursales.

#### *Conclusiones*

La crisis financiera en Grecia es solo una situación más que se agrega a la crisis mundial generada desde 2008 cuando los bancos mundiales se vieron afectados por la deuda de las inmobiliarias generada en Estados Unidos.

Los países de la unión europea se ven afectados al haber otorgado créditos que a la larga va a ser difícil cobrar y se van a ver en serios problemas con los inversionistas.

El excesivo gasto público generado por la corrupción ha sido el detonante en la crisis de Grecia.

La excesiva Deuda Pública es un problema existente en varios países de la Unión Europea y del Mundo.

La recesión en Grecia como en otros países es inminente.

#### *Recomendaciones*

Se deben poner en práctica urgentemente programas de austeridad en los países para solventar estas situaciones y evitar la quiebra.

Las calificadoras de valores deben realizar su trabajo de manera objetiva para evitar que los inversionistas arriesguen su patrimonio.

El Sistema Financiero Internacional debe implementar medidas urgentes para cumplir con una de sus funciones principales que es la de generar confianza en la estabilidad del sistema.

#### **Bibliografía.**

Páginas de internet

[www.eldiarioexterior.com/la-grave-situacion-economica-de-grecia8dic2009](http://www.eldiarioexterior.com/la-grave-situacion-economica-de-grecia8dic2009)

[www.venelogia.com/archivos/3503/19dic2009](http://www.venelogia.com/archivos/3503/19dic2009)

[www.hispanosnet.com/.../situacion\\_economica\\_grecia.html26feb2010](http://www.hispanosnet.com/.../situacion_economica_grecia.html26feb2010)

[www.rtve.es6abril2011](http://www.rtve.es6abril2011)

[www.lmneuquen.com.ar/noticias/2011/7/17/114391.php17jul2011](http://www.lmneuquen.com.ar/noticias/2011/7/17/114391.php17jul2011)

[www.banxico.org.mx/Minuta de la reunión de la Junta de Gobierno del Banco de México, con motivo de la decisión de política monetaria anunciada el 8 de julio de 2011](http://www.banxico.org.mx/Minuta_de_la_reunion_de_la_Junta_de_Gobierno_del_Banco_de_Mexico_con_motivo_de_la_decision_de_politica_monetaria_anunciada_el_8_de_julio_de_2011)

[www.elpais.com28ago2011](http://www.elpais.com28ago2011)

---

<sup>i</sup> [www.eldiarioexterior.com/la-grave-situacion-economica-de-grecia8dic2009](http://www.eldiarioexterior.com/la-grave-situacion-economica-de-grecia8dic2009)

<sup>ii</sup> [www.venelogia.com/archivos/3503/19dic2009](http://www.venelogia.com/archivos/3503/19dic2009)

<sup>iii</sup> [www.hispanosnet.com/.../situacion\\_economica\\_grecia.html26feb2010](http://www.hispanosnet.com/.../situacion_economica_grecia.html26feb2010)

<sup>iv</sup> [www.venelogia.com/archivos/3503/19dic2009](http://www.venelogia.com/archivos/3503/19dic2009)

<sup>v</sup> [www.hispanosnet.com/.../situacion\\_economica\\_grecia.html26feb2010](http://www.hispanosnet.com/.../situacion_economica_grecia.html26feb2010)

<sup>vi</sup> [www.rtve.es6abril2011](http://www.rtve.es6abril2011)

vii [www.lmneuquen.com.ar/noticias/2011/7/17/114391.php7jul2011](http://www.lmneuquen.com.ar/noticias/2011/7/17/114391.php7jul2011)

viii [www.banxico.org.mx/Minuta de la reunión de la Junta de Gobierno del Banco de México, con motivo de la decisión de política monetaria anunciada el 8 de julio de 2011](http://www.banxico.org.mx/Minuta_de_la_reunión_de_la_Junta_de_Gobierno_del_Banco_de_México_con_motivo_de_la_decisión_de_política_monetaria_anunciada_el_8_de_julio_de_2011)

# LA FISCABILIDAD VERDE COMO ELEMENTO INNOVADOR PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA AMBIENTAL Y TRIBUTARIO MEXICANO

M.A.D. Irene Vega Fuentes<sup>1</sup> y Dr. Jerónimo Ricárdez Jiménez<sup>2</sup>

**Resumen**— En México como en diferentes países del mundo una forma de sostenimiento de su economía es por medio de las cargas fiscales, el marco legal de las cargas tributarias se encuentra en el artículo 31 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, dicho artículo dice que es obligación de todo mexicano contribuir al gasto público de la Federación, Estado y Municipios; marca el parte aguas de las finanzas públicas; la obtención de utilidades y el pago de sus contribuciones; en ocasiones tienen un efecto colateral en su entorno ambiental; el crecimiento industrial ha acelerado la acumulación de varios factores contaminantes en México, según la SEMARNAT en el país se generan alrededor de 8 millones de toneladas anuales de residuos peligrosos. Por tal motivo el objetivo de este estudio es incentivar la aplicación de una fiscalidad verde que sea un elemento innovador para el fortalecimiento del sistema ambiental y tributario mexicano, considerando las experiencias de otros países como lo son España, Dinamarca y Holanda que han incursionado en el tema, en donde la fiscalidad ambiental o verde ha pasado de ser un ejemplo de manual académico a jugar un papel relevante en las políticas ambientales y energéticas.

**Palabras claves**— Fiscalidad verde, Sistema ambiental y tributario.

## I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años la fiscalidad ambiental o verde ha empezado a jugar un papel relevante en las políticas ambientales y energéticas de un buen número de países avanzados. En el contexto actual, dada la configuración de las políticas energéticas y ambientales, se cree que la fiscalidad ambiental tiene una especial utilidad en el campo de los denominados sectores difusos. Es por ello que nos interesamos especialmente en el sector transporte y en el papel que los tributos ambientales aplicados en este campo pueden jugar en procesos de reforma fiscal de mayor calado.

Por tal motivo la presente investigación donde su objetivo será plasmar la importancia de adoptar una fiscalidad verde como elemento de fortalecimiento en el sistema tributario mexicano sin descuidar el sistema ambiental. Se analizará las características con las que se cuenta en relación a la tributación en México, así como, se estudiarán a los países que cuentan con una fiscalidad verde o ambiental.

## II. TRIBUTACIÓN EN MÉXICO

### *Derecho Financiero y Fiscal*

Como ente soberano el Estado visto desde un panorama amplio y general, estará encaminado a satisfacer el bien común, y para la realización de tal finalidad deberá de contar con recursos económicos, consecuentemente tendrá que prever todo el contorno que ello implica, fungiendo así como entidad económica en su conjunto.

Las finanzas en referencia a lo público son en sentido lato, todos los recursos económicos con que el Estado o el pueblo cuenta para satisfacer sus necesidades. “Dentro de un sistema de economía de mercado encontramos una economía pública y una privada, y ambas conforman la Economía Nacional, siendo la primera diferenciable o acotable en ciertos aspectos como lo es el Tributario” (Jiménez González 2000).

Rodríguez Lobato (2002) en su obra *Derecho Fiscal* no dice que “las finanzas constituyen entre otros fenómenos el económico y que desde un marco específico se extiende a toda actividad financiera del

---

<sup>1</sup> Irene Vega Fuentes es profesora del Instituto Educativo Panamericano. Universidad. irene\_vegaf@hotmail.com (autor correspondiente).

<sup>2</sup> Jerónimo Domingo Ricárdez Jiménez es Profesor de Contaduría en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana, zona Xalapa.

Estado, que implica la obtención, administración y empleo de los recursos monetarios, indispensables para llevar a cabo la finalidad del Estado o para satisfacer las necesidades públicas”.

Como ya se había mencionado, el Estado para la satisfacción de sus funciones propias de derecho público, requiere de recursos económicos; éstos los puede obtener de su patrimonio propio o del patrimonio de los particulares, quienes están obligados a proporcionárselos.

De la obligación anterior surge lo que se denomina obligación jurídico – contributiva o tributaria, que es aquella en virtud de la cual los particulares están obligados a contribuir, en la forma y términos que las leyes señalen, a la integración del gasto público y el Estado que tiene derecho a exigir tales contribuciones.

El autor Rufino Fernández (1997) conceptualiza al derecho financiero como, “conjunto de normas que regulan la actividad económica del Estado en sus diferentes aspectos, obtención, gestión y erogación de los recursos económicos”. El derecho financiero se divide a su vez en tres ramas que son el derecho presupuestario en primer orden, le sigue el derecho fiscal y después el derecho contributivo o tributario.

El licenciado Alejandro Saldaña Magallanes (2007) nos dice que “... al ser carácter fiscal todo acto que repercute en un ingreso al Estado, podemos expresar que el Derecho Fiscal estudia parte del ámbito del Derecho Financiero sobre la captación de los recursos económicos.”

### **Contribuciones**

Ha quedado debidamente justificada la necesidad del Estado, de requerir de los recursos económicos que deben aportarle obligatoriamente los particulares, para que cumpla con las funciones propias a su naturaleza de ente público. Dichos recursos constituyen los ingresos del Estado.

La clasificación de los ingresos del estado mexicano, se hace atendiendo a los tres entes que están autorizados constitucionalmente para percibir al producto de las contribuciones y otros ingresos que establezcan a su favor, o sea la Federación, los Estados y los Municipios. La clasificación que deriva del Código Fiscal de la Federación y de la Ley de Ingresos de la Federación, es la siguiente:

- I. Contribuciones
- II. Productos
- III. Aprovechamientos
- IV. Derivados de financiamientos.
- V. Otros ingresos.

Feregrino Paredes Baltazar (2008) define a las contribuciones como: “las aportaciones en dinero o en especie que con carácter general y obligatorio deben hacer al Estado los particulares, bajo un régimen jurídico de derecho público, para cubrir el gasto social, o lo que se conoce como necesidades colectivas. Se trata de aportaciones pecuniarias que hacen las personas físicas y morales, por el solo hecho de ser miembros de una nación o por percibir ingresos, ventas, utilidades o ganancias dentro de su territorio.”

En México como en la mayoría de los países del mundo, se sustenta la aplicación del derecho en su Carta Magna, en el caso de México se trata de: La CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS en donde claramente se establece que:

“**Artículo 31:** Son obligaciones de los mexicanos:

**IV.** Contribuir para los gastos públicos, así de la Federación, como del Distrito Federal o del Estado y Municipio en que residan, de la manera proporcional y equitativa que dispongan las leyes.”

Realizando un análisis de este artículo se puede observar que:

- Establece la obligación de todo mexicano a contribuir para cubrir los gastos públicos.
- Recibirán las contribuciones la Federación, el Distrito Federal los Estados y los Municipios; se puede observar que no utilizan la letra “o” es decir no existe opción la contribución es a los tres niveles.
- Una de las características que debe de prevalecer en las contribuciones es la equidad y lo proporcional.
- La que considero de lo más relevante e importante es que las contribuciones deben establecerse en una ley formal y materialmente legislativa, o sea expedida por el Poder Legislativo, con efectos jurídicos generales.

Un artículo que está estrechamente ligado al anterior, es el artículo 73 fracción VII constitucional en donde se establece que el Congreso tendrá la facultad de imponer las contribuciones que considere necesarias para cubrir el presupuesto. Al igual que el artículo 74 fracción IV que menciona “ son facultades exclusivas de la Cámara de Diputados: Aprobar anualmente el Presupuesto de Egresos de la Federación, previo examen, discusión y, en su caso, modificación del Proyecto enviado por el Ejecutivo Federal, una vez aprobadas las contribuciones que, a su juicio, deben decretarse para cubrirlo. Asimismo, podrá autorizar en dicho Presupuesto las erogaciones plurianuales para aquellos proyectos de inversión en infraestructura que se

determinen conforme a lo dispuesto en la ley reglamentaria; las erogaciones correspondientes deberán incluirse en los subsecuentes Presupuestos de Egresos.”

### **III. LA FISCALIDAD VERDE COMO ELEMENTO INNOVADOR PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA AMBIENTAL Y TRIBUTARIO MEXICANO**

Desde mediados del siglo XX, la aparición de los primeros problemas derivados de la contaminación del medio natural alertó a las autoridades de los países industrializados de la necesidad de adoptar medidas de corrección. La preocupación medioambiental en las sociedades occidentales ha llevado a los gobiernos a promover distintas legislaciones para proteger el medio ambiente.

En la actualidad, las políticas de protección ambiental, sin abandonar las normas regulatorias, se orientan hacia el principio de “quien contamina, paga” avalado por instituciones internacionales como la Unión Europea y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). La finalidad de la fiscalidad ambiental es que los costes de la protección del medio ambiente, que son sufragados por el conjunto de la sociedad, recaigan directamente sobre aquellos que los originan, sean empresas, en mayor medida, o consumidores finales.

Los impuestos ecológicos no deben sustituir a las normas regulatorias sino que son un complemento. La fiscalidad medioambiental juega además un importante papel de concientizar tanto a quienes toman las decisiones empresariales, como a los ciudadanos.

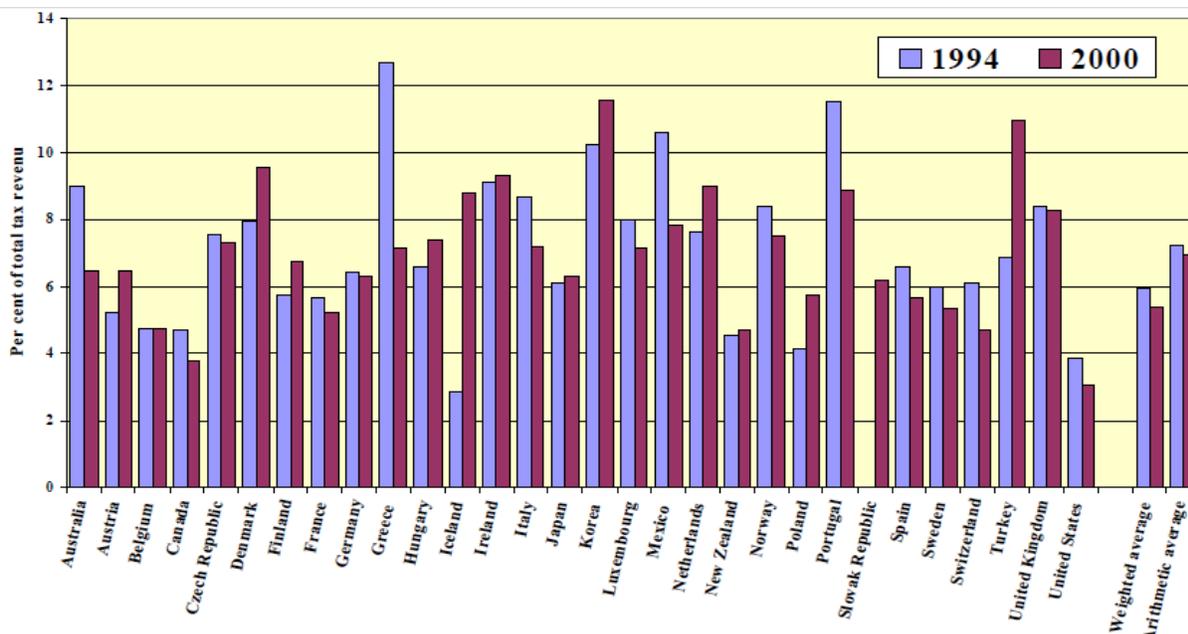
Debemos entender por fiscalidad verde o ambiental al conjunto de leyes, reglamentos o procedimientos que persiguen el cambio de actitudes de los agentes económicos para el medio ambiente. Los impuestos verdes reducen la contaminación y tienen beneficios económicos porque disminuyen los gastos.

En algunos países como Finlandia, Dinamarca, Noruega y específicamente el caso de España determinaron de manera general la clasificación de los tipos de tributos verdes: los primeros son los tributos verdes entendidos como medidas correctivas, después de que se ha producido la contaminación, entre las ventajas que presenta este primer tipo es la disminución de costos, aplican el principio de la OCDE “quien contamina paga”, proporciona mayor aumento de inventivos a la innovación tecnológica que los enfoques meramente normativos y genera ingresos que se pueden revertir en el medio ambiente; el segundo tipo son los depósitos reembolsables (punto verde en envases) y el último tipo son los permisos de emisión en donde la administración establece un nivel máximo de contaminación en la zona, se establecen derechos de emisión por subastas: el incentivo del permiso de emisión es menor a medida que menos se contamina. Si una empresa contamina menos de la media establecida le sobrarán derechos que podrá vender. En Estados Unidos y Londres ya existen permisos de emisión negociables. Y la Unión Europea quiere crear un mercado de emisión en breve para lo que existe un proyecto de Directiva.

Los gravámenes verdes con los que cuenta España son: Impuesto sobre le electricidad (se grava el consumo de energía), Cánones de agua (de regulación, de vertido y de ocupa) y los Impuestos sobre vehículos (anual de circulación, sobre ventas y matriculaciones y sobre vehículos pesado)

Mientras tanto, en Francia existe un impuesto local sobre residuos sólidos urbanos y asimilados que constituye una contribución parafiscal que deben liquidar las empresas para la recolección de residuos, cuyos ingresos afecten el tratamiento de los residuos para las autoridades locales y federales. En el caso de Holanda, existe un impuesto sobre el ruido de aeronaves basado en su peso y características, cuya recaudación se destina a los programas de insonorización. En Dinamarca, Suecia y Noruega los impuestos se aplican a pesticidas y en Alemania e Italia se tienen impuestos sobre aceites lubricantes.

En la grafica 1 se muestran los ingresos del 1997 al 2000 provenientes de impuestos ambientales como porcentaje de los ingresos impositivos totales, de 27 países según la OCDE. Y en el cuadro 1 se muestran las comisiones para la reforma tributaria ambiental en los países de la OCDE y sus ámbitos de actuación.



Gráfica 1. " Ingresos provenientes de impuestos ambientales como porcentaje de los ingresos impositivos totales" Fuente: Base de datos OCDE 2000

País	Fecha de creación	Impuestos ambientales	Reciclaje de ingresos	Subsidios nocivos	Otros efectos nocivos de la reforma fiscal	En el contexto de una reforma fiscal mayor
Bélgica*	1993	Sí	Sí	No	No/N/A	N/A
Dinamarca	1993	Sí	Sí	No	No	Sí
Italia						Sí
Japón	1994	Sí	Sí	Sí	No/N/A	N/A
Países Bajos	1999/1995/	Sí	Sí	No/N/A	Sí	Sí
Noruega	1994/1990	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Suecia	1993	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

\*El mandato de la comisión belga consiste en evaluar y supervisar la ejecución.

Cuadro 1. " Comisiones para la reforma tributaria ambiental en los países de la OCDE y sus ámbitos de actuación." Fuente: Green Tax Commissions, Environmental Policy Research Briefs N°4, Unión Europea 1997.

Los principales motivos o razones por las que es recomendable poner en práctica un tipo de fiscalidad verde es que:

- Puede proporcionar incentivos para que tanto consumidores como productores cambien de comportamiento en la dirección de un uso de recursos más 'eco-eficiente'; para estimular la innovación y los cambios estructurales; y para reforzar el cumplimiento de las disposiciones normativas;
- Puede aumentar la renta fiscal, que puede utilizarse para mejorar el gasto en medio ambiente; y/o para reducir los impuestos sobre el trabajo, el capital y el ahorro;
- Puede ser instrumentos de política especialmente eficaces para abordar las prioridades ambientales actuales a partir de fuentes de contaminación.

Los antecedentes legislativos de la fiscalidad ambiental mexicana no existen como tales, es necesario indagar en los antecedentes del derecho ambiental para vislumbrar el deber del Estado de protección

ambiental, y en consecuencia, el gasto público efectuado con su motivo, y por este camino establecer los antecedentes y fundamentos de la fiscalidad ambiental.

En México ha habido un desfase entre la emisión de la legislación ambiental y la creación de instituciones que tuvieran como prioridad la aplicación de esta legislación. La primera ley de carácter ambiental en nuestro país fue la Ley Federal para Prevenir y Controlar la Contaminación Ambiental publicada en 1971, cuya administración estaba a cargo de la Secretaría de Salubridad y Asistencia.

En el Diario Oficial de la Federación del 11 de enero de 1982 se publica la Ley Federal de Protección al Ambiente y cinco años más tarde, el 28 de enero de 1988, se emite a Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente. Esta ley era aplicada y administrada por la ex Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología (SEDUE) por conducto del Instituto Nacional de Ecología (INE).

En 1994 se crea la Secretaría de Medio Ambiente, Recursos Naturales y Pesca (SEMARNAP), con lo cual se integran bajo el mismo sector los recursos naturales, la biodiversidad, la atención a los residuos peligrosos y a los problemas ambientales urbano industriales.

La SEMARNAP publica el Programa Nacional de Medio Ambiente y Recursos Naturales 1995-2000 cuyo objetivo general era frenar las tendencias de deterioro del medio ambiente y promover el desarrollo económico y social con criterios de sustentabilidad. Se planteaba hacer operativo y viable este Programa a partir de un conjunto de instrumentos de política ambiental.

En el Programa de Medio Ambiente 1995-2000 se menciona diez instrumentos económicos a los cuales se les atribuyen una serie de ventajas que contrastan con su inexistencia o con la pobreza de su aplicación en la práctica. Los instrumentos mencionados son: 1) impuestos y derechos ambientales, 2) mercados de derechos transferibles, 3) sobrepagos para generar fondos en fideicomiso, 4) sistemas de depósito-reembolso, 5) fianzas y seguros, 6) derechos de uso de recursos e infraestructura, 7) contratos privados, 8) licitaciones en el sector público, 9) derechos de propiedad y 10) concesiones.

En el 2001, con motivo de la reforma hacendaria propuesta por el presidente Vicente Fox Quesada, vuelve a retomarse el tema de la fiscalidad ambiental, celebrándose en abril de ese año el "Foro Taller Medio Ambiente y Reforma Fiscal" dentro del marco del Plan Nacional de Desarrollo y la Nueva Hacienda Pública.

Aunque existieron una serie de propuestas en el 2001 para reformar varias leyes fiscales e incorporar la finalidad ambiental en impuestos y derechos, por un lado y por otro, para eliminar subsidios (agua, especialmente para uso agrícola, celulosa, minería, entre otros) y exenciones fiscales perversas para el medio ambiente (por ejemplo, plaguicidas y productos dañinos que no pagan IVA) los resultados fueron menores, estableciéndose en la Ley Federal de Derechos (LFD) a partir del 1o. de enero del 2002, derechos por:

- Observación y acercamiento de ballenas (artículo 238-B, LFD). Este derecho fue derogado en diciembre de 2003, en una reforma de la LFD que condona los derechos no pagados al respecto, lo que no debe ser visto como un retroceso, ya que la observación de especies, y su respectivo pago, sigue siendo gravada por derechos establecidos en el actual artículo 198 de la LFD.
- Uso, goce y aprovechamiento de elementos naturales marinos por actividades recreativas o turísticas (artículo 198, LFD).
- Pernoctar en áreas naturales protegidas (actualmente integrado a actividades diversas en las áreas, artículos 198 y 198-A, LFD).

En todos estos casos el destino de los ingresos está afectado, la recaudación se asigna directamente al financiamiento del área ambiental respectiva: investigación y vigilancia de ballenas, de las áreas naturales protegidas, etcétera.

En la XVI Sesión Ordinaria del Consejo de la Comisión para la Cooperación Ambiental (CCA) se analizó el último informe titulado "En Balance: Emisiones y Transferencias de Contaminantes en América del Norte 2005". Es el segundo año en que se incluyen datos correspondientes a México una vez que se convirtió en obligatorio el Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes (RETC) en el país a partir del 2004. México, Estados Unidos y Canadá registraron más de cinco mil 500 millones de kilogramos de contaminantes (sin contar los atmosféricos de criterio ni gases de efecto invernadero) por parte de casi 35 mil plantas industriales. Estados Unidos dio cuenta de más de 80 por ciento de las plantas que presentaron informes, en tanto que 12 por ciento correspondió a Canadá y seis por ciento a México (dos mil 100 empresas).

El 7 de noviembre de 2003 apareció publicada en la Gaceta Parlamentaria, la iniciativa de la Ley de Impuestos Ambientales que presentaba el presidente Vicente Fox Quesada a la Cámara de Diputados mexicana, lo cual motivo que se retomara la discusión legislativa y académica alrededor de los tributos verdes y los instrumentos económicos, mismos que desde 1996 tuvieron cabida en nuestro ordenamiento jurídico a través de la Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente, y que, a pesar de varios proyectos e iniciativas legislativas, no se han conformado en una verdadera fiscalidad ambiental.

La propuesta gubernamental más sobresaliente en materia de fiscalidad ambiental realizada en el 2001 fue la de convertir al Impuesto sobre Automóviles Nuevos (ISAN) en un impuesto ambiental: ECO-ISAN. El análisis pormenorizado de este impuesto excede el espacio de este trabajo, pero, los cambios consistían en modificar los elementos para la cuantificación tributaria, al tomar en cuenta las emisiones contaminantes que cada automóvil generara para así graduar el pago del impuesto. La propuesta tenía vicios de inconstitucionalidad, ya que recaía en el sector automotriz la obligación de emitir el certificado sobre las emisiones, incumpléndose así el principio de legalidad. Por otra parte, la proporcionalidad y equidad eran dudosas ya que podría haber variaciones imprecisas de automóvil a automóvil, además de que contribuir por emitir contaminantes a la atmósfera no demuestra capacidad económica alguna; tampoco quedaba claro el incentivo para adquirir automóviles nuevos menos contaminantes que los usados. La propuesta no fue aprobada por el Poder Legislativo.

#### IV. CONCLUSIONES

La fiscalidad verde constituye un instrumento económico de política ambiental que puede definirse como una utilización del sistema fiscal como medio para incentivar el cambio de actitud en los agentes económicos para reducir el impacto negativo que determinadas prácticas industriales y productivas producen en el medio ambiente. Hasta hace poco, el costo de la reparación de los daños ambientales ha corrido a cargo de los poderes públicos y por tanto de los impuestos de todos los ciudadanos. Considerando al experiencia internacional en el tema, la fiscalidad verde se basa en el principio de “quien contamina, paga”, logrando una mayor justicia y responsabilidad ecológica de las empresas.

Los impuestos verdes consisten en la redistribución de la carga fiscal penalizando, de forma directa, los comportamientos y actuaciones más perniciosas con el entorno natural y favoreciendo nuevas prácticas y fórmulas de desarrollo sostenible. La prospectiva del tema debe ser la búsqueda de esquemas tributarios benéficos vía estímulos fiscales a aquellos agentes no contaminantes contrario al principio de castigo como modelo contemporáneo actual.

Considerando que México es un país con una actuación significativa en el ámbito empresarial, se debe implementar a la par del sistema tributario tradicional un sistema de fiscalidad verde con el fin de concientizar a las empresas y a la vez ayudar a no destruir al medio ambiente.

#### V. REFERENCIAS

1. Baltazar Feregrino Paredes “Diccionario de términos fiscales”. ISEF México 2008.
2. Jiménez González Antonio. “Lecciones de Derecho Tributario”. ECAFSA. México 2000.
3. Fernández Martínez Refugio de Jesús. “Derecho Fiscal”. Mc Graw Hill. México 1997.
4. Saldaña Magallanes Alejandro. Curso elemental sobre derecho tributario. Editorial ISEF. México 2007
5. Rodríguez Lobato Raúl. “Derecho fiscal”. Oxford. México 2002.

#### Legisgrafía

6. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
7. Código Fiscal de la Federación
8. Ley Federal de Derechos
9. Ley del Impuesto al Valor Agregado

#### Páginas web

10. [www.ecoticias.com/sostenibilidad/25560/Fiscalidad-Verde](http://www.ecoticias.com/sostenibilidad/25560/Fiscalidad-Verde)
11. [www.greenpeace.org/espana/es/Trabajamos-en/Frenar-el-cambio-climatico/Petroleo/Fiscalidad-verde/](http://www.greenpeace.org/espana/es/Trabajamos-en/Frenar-el-cambio-climatico/Petroleo/Fiscalidad-verde/)
12. [www.urjc.es/ceib/investigacion/publicaciones/REIB\\_02\\_01\\_Sandoval\\_Cabrera.pdf](http://www.urjc.es/ceib/investigacion/publicaciones/REIB_02_01_Sandoval_Cabrera.pdf)
13. [www.juridicas.unam.mx/publica/rev/boletin/cont/114/art/art2.htm](http://www.juridicas.unam.mx/publica/rev/boletin/cont/114/art/art2.htm)
14. [www.semarnat.gob.mx](http://www.semarnat.gob.mx)
15. [www.oecd.org](http://www.oecd.org)

# Reflexiones sobre la Ética desde el Paradigma Emergente

Dra. Marilú Villalobos López<sup>1</sup>, Dra. María Del Rosario Landín Miranda<sup>2</sup>,  
Dra. Adoración Barrales Villegas<sup>3</sup> y Mtra. Antonia Rodríguez Badillo<sup>4</sup>

**Resumen**—Vivimos una gran crisis en la que los valores en la sociedad han ido cambiando y desvaneciéndose ante la vorágine occidental. Es evidente que ni los siglos, ni la revolución científica – tecnológica, ni la globalización, ni la internacionalización del derecho han logrado un universalismo ético, basado en el desarrollo humano y en el crecimiento armónico del ser: cuerpo, mente y espíritu. Por el contrario, vivimos una realidad social fragmentada, egoísta, insensible. Desafortunadamente el ámbito educativo no es la excepción pues en él también se ve manifiesta la crisis de valores, y es común observar que tanto la práctica docente como la estudiantil son afectadas en sus más profundos valores tales como honestidad, solidaridad y respeto. Creemos necesario revisar los fundamentos que sustentan nuestras acciones y cuestionar si realmente se está educando en valores emergentes generadores de actitudes éticas o si es posible hacerlo.

**Palabras claves**— Ética, Valores, Paradigma, Educación, Sociedad

## Introducción

Desde hace varios años se escucha hablar en diversos ámbitos sobre la crisis valorativa que aqueja a nuestra civilización; simplemente, basta con ver los programas de televisión en donde diariamente somos bombardeados de anécdotas sangrientas y desmoralizantes que, de estar en pleno juicio y con actitud reflexiva, nos haría perder el sueño. Sin embargo, es tan común presenciar actos carentes de valores que lamentablemente se ha vuelto nuestro modus vivendi. En palabras de David Bohm (2001): “Gran parte de la humanidad se halla atrapada en una red de intenciones y acciones tan contradictorias que no sólo da lugar a una mala ciencia sino que además genera una desintegración personal y social que trasciende las diferencias culturales y geográficas y afecta hasta tal punto a la humanidad que hemos terminado aclimatándonos a ella”. De acuerdo a Fritjo Capra, esta crisis es generada por una crisis de percepción, por lo que es necesario redireccionar hacia la formación de un ser capaz de apreciar el valor de la vida y que responda al reto de construir una sociedad solidaria que promueva la sustentabilidad del planeta.

Efectivamente, vivimos una pesadilla cotidiana en donde no nos importa pisotear a quien sea con tal de vivir bajo los estándares de éxito que marca la sociedad. Evidenciando con ello que, como humanidad, padecemos de una ceguera valorativa que raya en lo crónico. Habitamos un mundo lleno de posibilidades, de ellas podemos tomar adecuadas o pésimas decisiones; sólo cuando lo entendamos así, estaremos en posibilidad de actuar con ética sin importar la profesión que ejercemos. Sólo nosotros podemos tomar la decisión de que nuestros valores tomen un giro y sean centrados en alcanzar el equilibrio y la armonía no sólo del ser humano, sino del universo entero.

Desde esta perspectiva, vivir en los valores que plantea el paradigma emergente enseña al ser a avanzar en su autonomía, la resolución de sus conflictos, a aceptar responsabilidades que lo hagan sentirse valioso, aprendiendo con curiosidad y disfrutando las experiencias significativas inmersas en cada instante de nuestra existencia y la de los demás; pues solo así estaría en posibilidad de reconocerse como parte integrante no sólo del colectivo humano, sino del universo mismo. En consecuencia, es necesario revisar los fundamentos que sustentan nuestras acciones y cuestionar si realmente se está educando en valores emergentes generadores de actitudes éticas.

La cuestión fundamental sería responder si se está colaborando en la formación de un ser que sea capaz de ofrecer soluciones creativas y en concordancia con el ritmo de nuestro planeta ante los problemas que se le presenten y al mismo tiempo, esclarecer los valores éticos de acuerdo con los cuales quiere vivir comprendiendo a su vez el papel que quiere desempeñar dentro de la sociedad y el universo mismo. Un ser capaz de reconocer cuando se le presente un punto de bifurcación, a fin de no limitar ni esclavizar el cauce de su existencia.

<sup>1</sup> Dra. Marilú Villalobos López Docente de la Facultad de Pedagogía de la Universidad Veracruzana, Campus Poza Rica, Ver. Integrante colaboradora del Cuerpo Académico Gestión e Investigación Educativa Transdisciplinaria (GIET) [mvillalobos@uv.mx](mailto:mvillalobos@uv.mx) (**autor corresponsal**)

<sup>2</sup> La Dra. María del Rosario Landín Miranda es docente de la Facultad de Pedagogía de la Universidad Veracruzana, Campus Poza Rica, Ver. Integrante del Núcleo del Cuerpo Académico Gestión e Investigación Educativa Transdisciplinaria (GIET) [rlandin@uv.mx](mailto:rlandin@uv.mx).

<sup>3</sup> La Dra. Adoración Barrales Villegas es docente de Tiempo completo de la Facultad de Pedagogía, Universidad Veracruzana, Campus Poza Rica, Ver. Integrante del núcleo del Cuerpo Académico Gestión e investigación Transdisciplinaria (GIET). [adoracion01@hotmail.com](mailto:adoracion01@hotmail.com)

<sup>4</sup> La Mtra. Antonia Rodríguez Badillo es docente de tiempo completo de la Facultad de Pedagogía, Universidad Veracruzana, Campus Poza Rica, Ver. Integrante del núcleo del Cuerpo Académico Gestión e investigación Transdisciplinaria (GIET). [arbad@hotmail.com](mailto:arbad@hotmail.com)

## Descripción del Método

### *Presentación de la problemática*

El presente escrito tiene como base el siguiente planteamiento: ¿Qué lleva al ser humano a actuar de forma egoísta, individualista y fragmentaria ante los demás? De él se desprenden una serie de reflexiones entorno a la percepción actual que se tiene de la ética y se hace un contraste con la percepción de ésta desde el paradigma emergente, la cual consideramos necesaria para afrontar los cambios que requiere la humanidad en la generación de una cultura solidaria.

### *Conceptualizando: Qué es un valor.*

En términos generales, un valor es aquella cualidad que contiene o es asignada a un objeto, sujeto o acción y, gracias a ella, los sujetos se inclinan hacia aquello que consideran mejor, útil ó bueno, dependiendo de su propia concepción del bien. De la misma manera, se considera que un valor es un fenómeno en el que está presente la relación entre lo subjetivo y lo objetivo, que de una u otra manera expresa y externa a nivel superior la personalidad del individuo. De ahí que existan personas que perciban la realidad de manera egoísta y fragmentada, afectando así su relación con la forma de apreciar a los demás, sus relaciones y sus acciones. Así, no todo bien representa un valor para todas las personas, sea porque el bien no es proporcionado a la capacidad de quien está ante él, de manera que el individuo no se siente atraído por ese valor igual que otros individuos; por ejemplo la belleza de un atardecer, la cual puede pasar inadvertida por un ama de casa atareada.

En este contexto, el valor es algo que es percibido como un bien por un sujeto quien le otorga significatividad. De modo que, si los valores están unidos a los sujetos, entonces, la sociedad posee valores comunes y éstos serán establecidos en base a una opinión social. Así, una persona vive y decide en función de sus valores, de tal manera que los valores de ayer, o los valores de otra persona podrían ser irrelevantes para ella. Por lo que el ser humano vive valores muy diversos.

Así, llegar a una sola definición de valor es muy complejo, toda vez que la comprensión de lo que es depende de quien lo percibe. El asunto es que en la actualidad la forma en que los seres humanos percibimos es muy limitada, pues solo nos permitimos el uso de la razón excluyendo dogmáticamente la sensibilidad del ser. De tal manera que, como diría David Bohm (2001) “Apenas es posible que, quienes viven en naciones diferentes y se hallan sometidos a sistemas económicos y políticos distintos, puedan comunicarse sin caer en el enfrentamiento”. Esto es, los valores hoy en día son tan variados, que cada quien los percibe según les convenga, lamentablemente en la sociedad actual, los valores predominantes rayan más en lo antivaloral, es decir, valoramos el “éxito”, el poder, el dominio, la conquista y el control al grado de perder el valor del respeto hacia la autonomía del otro. Así, desde pequeños se nos invita a través de los medios masivos de comunicación, escuela o religión, a defender con vehemencia los valores individualistas, perdiendo con ello los valores universales. Por lo que, en la excusa de defender el valor patriótico, llegamos a aprobar la guerra y muerte de aquél cuyos valores difieran de los nuestros.

Desde nuestra perspectiva y retomando al paradigma emergente, un valor sería aquello que brinde sentido a nuestra vida, que contribuya a la realización y superación posibilitándonos a tomar conciencia no sólo de nuestra existencia sino de la de los demás, trascendiendo así no sólo a un proyecto personal, sino un proyecto colectivo, en comunión con el universo, permitiendo no solo el alcance de la autonomía del ser sino también la autonomía humana y orgánica. En este sentido, los valores y su impacto en la formación de una sociedad es, sin lugar a dudas, un asunto medular para el ser humano. Si nos centráramos más en fomentar y vivir valores como la igualdad, la tolerancia y el respeto, quedaría siendo innecesaria la inversión de remedios a la contaminación, las guerras, etc. Lamentablemente, el concepto de valor y lo que valoremos depende tanto de cada quién, que corremos siempre el riesgo de fracasar. Así, los recursos para fines nobles en manos de personas egoístas es, pérdida de tiempo.

### *Paradigma*

Comenzaremos por plantear que el paradigma que posea una sociedad será el responsable de la forma de actuar de ésta. Así, el paradigma que posee la sociedad ha ido cambiando a través de los siglos, según el momento histórico de cada sociedad. Y es a través del paradigma dominante de cada época que la humanidad concibe su realidad.

Pero, ¿Qué es un paradigma? Según Fritjof Capra (2000) un paradigma es una “...constelación de logros – conceptos, valores, técnicos, etc. – compartidos por una comunidad científica y usados por ésta para definir problemas y soluciones legítimos”. En este sentido, un paradigma se convierte en la forma colectiva de pensar, actuar y educar de una sociedad. Dicho de otro modo, el paradigma de una sociedad es su patrón regulador, su sistema de acción.

De ahí que se desprenda la reflexión en torno a que la ética social que predomina actualmente a nuestra sociedad es antropocéntrica toda vez que el ser humano se concibe como el centro del todo espacio rompiendo con ello el equilibrio de las relaciones humanas. De manera que los valores en la actualidad parecieran estar agonizando en los distintos ámbitos que conforman nuestra sociedad, por lo que a continuación, compartimos la manera en que percibimos algunos de ellos:

a) **Ámbito educativo:** desafortunadamente, el ámbito educativo no es la excepción pues en él también se ve manifestada la crisis de valores., ya que es común observar que tanto la práctica docente como estudiantil son afectadas en sus más profundos valores: honestidad, solidaridad y respeto. Con ello, en el ambiente educativo dejamos de ver al otro como un ser igual a nosotros, nos insensibilizamos y lo vemos como un enemigo a derrotar ya sea en calificaciones o en mejor puesto. Así es, siendo la educación una profesión humanista, hoy dista mucho de serlo, pues la insensibilidad hoy es un ingrediente

activo en la educación que no podemos negar. En palabras de Restrepo: “Desde hace varios siglos la ternura y la afectividad han sido desterradas del palacio del conocimiento”. (Restrepo, 1999:11)

Siendo nosotras parte del sistema educativo, es fácil que en la praxis diaria enfrentemos los síntomas de la ceguera valorativa, entre los cuales mencionaremos los siguientes: a los alumnos se les fomenta una actitud competitiva que, lejos de ayudarlo a explotar al máximo sus capacidades, lo convierte en un ser individualista, posesivo y envidioso., un ser incapaz de ser solidario con sus compañeros y que si ha de participar en algún evento será en aquél que le brinde oportunidades de obtener éxito y poder. Comúnmente, los alumnos faltan a clases, presentando falsas excusas a los docentes quienes, en su afán de conservar la estabilidad financiera y profesional que tanto habían anhelado, sucumben a la tentación de hacer caso omiso al engaño del alumno. Es más, en muchas otras ocasiones, es el mismo docente quien miente e incluso se deja sobornar por los alumnos, haciendo su ética de lado.

Los alumnos muchas veces se inscriben en profesiones de las que ni siquiera conocen el perfil de egreso, simplemente se dejan llevar por la corriente, por sus amigos o incluso por sus familias, sacrificando con ello la entrega y el amor a una profesión. “El ambiente educativo parece obsesionado por ostentar su pesada maquinaria, a tal punto que lo que queda al final no es el agrado del conocimiento, de su reproducción o confrontación epistemológica, sino el peso burocrático de las rutinas productoras de notas, de las guías y las tareas, de los proyectos y las evaluaciones”. (Restrepo, 1999:34)

En tales condiciones es muy fácil sucumbir a la tentación de obtener títulos o calificaciones sin el menor esfuerzo. Conociendo lo anterior estamos en posibilidad de comprender el por qué como sociedad es tan fácil caer en la practicidad que nos ofrece la vida moderna: comida rápida vs. comida saludable, guerra vs. paz, irresponsabilidad vs. responsabilidad, individualismo vs. trabajo en equipo.

Ahora bien, ¿de qué nos ha servido reducir el número de analfabetas intelectuales en nuestra sociedad, si hemos incrementado con ello el analfabetismo afectivo?, como dice Luís C. Restrepo (1999): “Padecemos un analfabetismo afectivo que dificulta comprender las raíces de nuestro sufrimiento. Analfabetismo que nos impide encontrar claves para mejorar nuestra vida cotidiana.” Hoy contamos con un mayor número de profesionistas que hace 70 años, sin embargo, pareciera que no nos ha servido de mucho pues todavía existe hambre y sufrimiento, abuso de poder y explotación, no solo del ser humano, sino del planeta mismo.

Efectivamente, nuestro sistema educativo ha sido excluido de educar en el amor quizás porque “...amar nos liga a los seres y los espacios, dificultando nuestra empresa de conquista” (Restrepo; 1999:20) y en el mundo que hemos creado quien no conquista éxito, poder, dinero, ó personas, es un fracasado.

Así es, hemos adoptado la idea de que sólo aquél que estudia tendrá éxito y será alguien valioso en la vida, contaminando así los valores éticos que poseíamos; como cita Luís Carlos Restrepo (1999) “Para ser exitoso en nuestra cultura es imperativo insensibilizarse a muchas vivencias singulares, a fin de asumir una careta estereotipada que no delate nuestras emociones ni dudas, es decir, que no de cuenta de la radical diferencia de aquéllos fenómenos con los que estamos en contacto.”

Asimismo, no podemos olvidar que somos precisamente los educadores quienes formamos a los líderes actuales por lo que estamos totalmente de acuerdo con Krishnamurti (1974) cuando expresa: “...el educador: éste necesita mucho más que el alumno que se lo eduque. Y educar al educador es mucho más difícil que educar al niño, porque el educador ya está definido, fijo.” Es decir, ya posee un paradigma difícil de erradicar, por lo que cambiar hacia el paradigma emergente resulta complicado pero no imposible.

b) **Ámbito de la salud:** Hablar de salud desde el paradigma emergente implica verla de manera integral, pues el ser humano es mucho más que un simple cuerpo. Así, es fácil darnos cuenta de que la crisis valorativa también afecta el área de la salud no solo individual, sino también la salud social. Analizaremos a los implicados en dicho tema: paciente y profesional de la salud.

Partiremos del paciente, a quien reconocemos como un ser inmerso en la esfera social actual: trabajo excesivo, falta de tiempo e insensibilidad. En la sociedad contemporánea prevalecen seres dispuestos a trabajar día y noche a fin de acaparar fama y fortuna, seres carentes de afectividad y que centran su atención en trabajar los roles establecidos por la cultura occidental aunque en ello dejen su salud y, lo que es peor, su alma. Pero, ¿a qué obedece ese afán del ser humano de sacrificar su salud en aras de un pequeño logro, de subir un peldaño de la escalera elitista social?

Principalmente, a la visión fragmentaria que se tiene, es decir, una visión desequilibrada, individualista y desvalorizada de uno mismo. Así es, hemos perdido la armonía y la pasión de vivir al someternos a los estándares sociales. Por lo que “El ideal de tener el control está tan presente en nuestra conducta que se ha convertido en una obsesión, e incluso en una adicción.” (Briggs; 1999:11)

Nos presentan un escaparate de vida en el que si no queremos vivir la incertidumbre de no saber dónde dormir ni tener qué comer, debemos someternos a las reglas del sistema: insensibilización, división y explotación del hombre y su entorno.

Ya no podemos, como hacían nuestros antepasados, tomar el alimento de la naturaleza, pues ahora los sembradíos son monopolizados. Hemos trazado fronteras y límites no solo imaginarios (alambradas, murallas, muros, etc.) Lo anterior origina que el ser humano contemporáneo se ve acorralado y obligado a entrar al juego materialista actual, aunque en ello deje su salud tanto física como emocional.

Afectados en la salud emocional como efecto de la explotación de nuestro cuerpo, nos sentimos deprimidos, estresados, cansados y desilusionados pues tanto trabajo no es sinónimo de felicidad. Enfermamos no sólo física sino también mentalmente y recurrimos a profesionales de la salud en ese hábito de dependencia que hemos fomentado en nuestra sociedad, intentando que la cura venga del exterior, pues desconocemos que nosotros mismos tenemos otras opciones.

Por su parte, el profesional de la salud en su mayoría es un ser tan contaminado y enfermo como sus pacientes, pues también pertenece a la sociedad actual y al paradigma cartesiano, reconociendo a su paciente como una máquina descompuesta, a la que sólo hay que aceitar y restaurar pero que no es digna de ser escuchada. Así es, los profesionales de la salud hoy en día no tienen tiempo de escuchar a sus pacientes, sólo se limitan a ver síntomas y recetar paliativos.

La medicina y la psicología son ciencias “humanistas” que se dan de manera mecánica: reconocimiento de síntomas y prescripción médica. Y de valores ni hablar, valoran un puesto, una posición social, un sueldo; pero, entre sus valores, la comprensión, la empatía, el respeto, la humildad, la solidaridad, la compasión quedan de lado, no son prioritarios con el pretexto de que pierden objetividad ante el paciente, o sea que ahora somos un objeto de análisis y no un sujeto de ayuda.

c) **Ámbito económico:** Vivimos un sistema económico arrasador, que penetra en todas las esferas sociales, ricos o pobres, todos somos afectados por dicho ámbito al grado de cimbrar nuestros valores, nuestra ética, en aras de alcanzar una seguridad económica. No dudo que existan personas con valores negados a la venta, sin embargo, aunque seas un trabajador honrado, con ética y espiritualmente firme, necesitar contar con un sustento económico para vestir y comer. Lo grave reside cuando se olvidan los valores en aras de mejorar la propia economía, en ese momento se corrompe.

De modo que cuando de economía o dinero se trata, no importan los medios, y aceptamos las reglas del juego, no importa si es justo o no. Lo importante es que si no lo adoptas, te quedas marginado de la repartición de posiciones garantizantes de una seguridad económica. Por su parte, desde el paradigma emergente se promueven valores solidarios, de ayuda mutua, por lo que el cambio “Si tuviéramos un significado común, podríamos compartirlo, del mismo modo que compartimos una comida. Entonces participaríamos, formaríamos parte y también crearíamos un significado en común”. (Bohm; 2001: 57)

### **Comentarios finales**

Dado el impacto que posee un paradigma en el pensar y actuar de un ser humano, la sociedad debiera abrirse a los cambios para que su evolución sea acorde al momento que le toca vivir. Como expresa Humberto Maturana (1996) “Nos parece que el mundo está ahí para ser visto, percibido, pero el ver, el percibir, depende de nosotros no del mundo”. Esto es, la sociedad debiera tomar conciencia del modo en que percibe su realidad, su mundo, para que asuma la responsabilidad de sus acciones.

De modo que si la forma en que la sociedad se organiza, educa y produce no está respondiendo al desarrollo de la misma, debiera ser capaz de cambiar la visión que posee, por lo que “A un pensamiento que aísla y separa, debe ser sustituido por un pensamiento que distingue y una”. (Morín, 2000) Por lo cual, consideramos que un cambio de paradigma será siempre la mejor opción a seguir por el ser humano cuando su evolución así lo requiera; abrirse a nuevas posibilidades, nuevas formas de percibir, que le garanticen responder a las señales silenciosas de la sociedad en la que se encuentra inmerso e interconectado.

Sólo nosotros, como humanidad, podemos tomar la decisión de que nuestros valores tomen un giro y sean centrados en alcanzar el equilibrio y la armonía no sólo del ser humano, sino del universo entero. De tal manera, vivir en los valores que plantea el paradigma emergente enseña al ser a avanzar en su autonomía, la resolución de sus conflictos, a aceptar responsabilidades que lo hagan sentirse valioso, aprendiendo con curiosidad y disfrutando las experiencias significativas inmersas en cada instante de nuestra existencia y la de los demás; pues solo así estaría en posibilidad de reconocerse como parte integrante no sólo del colectivo humano, sino del universo mismo.

### *Conclusiones*

Lo expuesto anteriormente invita a reflexionar sobre la necesidad de una nueva visión ante la vida, una forma distinta de percibir nuestra realidad. Para ello, necesitamos responder a las señales silenciosas que aparecen día a día en nuestro mundo, señales como apatía, individualismo, falta de ética, ausencia de metas comunes, etc. Confiamos en que el ser humano aún está a tiempo de encontrar el equilibrio necesario entre el ser, sentir, pensar y actuar que le permita valorar la identidad social que compartimos.

Se requiere asimismo de que el ser humano se sensibilice del otro, la otra y de su entorno a fin de generar un mundo sustentable y común. De modo que si la sociedad reconociera la necesidad de un cambio en su estilo de vida para garantizar su supervivencia necesitaría cambiar también la forma en que percibe la vida y sus valores.

### *Recomendaciones*

Los investigadores interesados en continuar nuestra reflexión podrían realizar una investigación en torno a la percepción que poseen los jóvenes respecto a los valores y la ética toda vez que la percepción que éstos posean impactará en nuestra sociedad futura.

### Referencias

- Bohm, David. "Sobre el Diálogo," Editorial Cairós, Barcelona. 2001
- Bohm, David. "La Totalidad y el Orden Implicado" Editorial Kairós, Barcelona. 2002
- Briggs y Peat. "Las Siete Leyes del Caos". Barcelona, 1ª. Edición, Editorial Grijalbo, 1999
- Gutiérrez, Francisco. "Principios y Valores desde el Paradigma emergente".
- Krishnamurti, Jiddu. "Encuentro con la Vida", España
- Krishnamurti, Jiddu. "Educando al Educador", México
- Leonard, George. "El Pulso Silencioso". Madrid, EDAF, Ediciones – Distribuciones, S.A.
- Maturana, Humberto R. "El Sentido de lo Humano", Santiago de Chile, Octava Edición, Dolmen Ediciones
- Maturana, Humberto R. y Bernhard Pörksen. "Del Ser al Hacer", Chile, 1ª. Edición. Editorial Lom Ediciones
- Morin, Edgar. "La Mente Bien Ordenada. Repasar la reforma, reformar el Pensamiento". Editorial Seix Barral, S.A. Provenza, 2 60 08 008 Barcelona
- Racionero, Luis. "Oriente y Occidente" 1ª. Edición Editorial Compactos, Barcelona. 2001
- Restrepo, Luis Carlos. "El Derecho a la Ternura". 1999
- Zohar, Dánah. El Yo Cuántico. Edivisión, México. 1980

# La RSE como herramienta de gestión en las PYMES

M.F. Lorena Zalthen Hernández<sup>1</sup>, M.A. Myrna Delfina López Noriega<sup>2</sup>, M.H.D. Leticia Liñán González<sup>3</sup>

**Resumen**— En la actualidad la responsabilidad social empresarial (RSE) se ha convertido en una herramienta de gestión importante para las Pequeñas y medianas empresas (PYMES), ya que permite mejorar los procesos, considerando las directrices de la RSE, ética y gobierno corporativo, relación laboral, medio ambiente, proveedores y clientes, gobierno y sociedad. Al incorporar las prácticas de RSE, se incrementa la productividad de las PYMES y una rentabilidad a largo plazo.

**Palabras claves**— RSE, Responsabilidad social, PYMES

## Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un tema que ha adquirido relevancia en la actualidad y son muchas las iniciativas que se han desarrollado para promover una conducta empresarial que vaya más allá de la simple generación de utilidades, y que incorpore aspectos sociales y ambientales dentro de la estrategia del negocio. La mayoría de estas iniciativas han surgido en países desarrollados con el fin de promover determinados comportamientos por parte de empresas multinacionales, que aunque pueden tener operaciones en países en desarrollo sus políticas corporativas se diseñan en sus casas matrices en función a las necesidades y exigencias de los públicos de interés de estos mercados (Abreu & Badii, 2006).

Suponer que la RSE es limitativa de las grandes corporaciones es erróneo, ya que la responsabilidad social es voluntaria; y no es un añadido a la gestión de las empresas sino que se integra en todas sus estrategias, políticas y procedimientos (Argandoña, 2008).

Argandoña considera que la responsabilidad social es posible en las pequeñas y medianas empresas (PYMES), puesto que ser responsable ante la sociedad es algo propio de cualquier organización humana, y de las personas que la integran (*ibid*).

## Desarrollo

### Revisión de la literatura

Para Dahlsrud (2008), la definición más común de RSC, proviene de *Commission of the European Communities* en 2001: “Un concepto por el cual las compañías integran las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones empresariales y en su interacción con los grupos de interés voluntariamente”, y por *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD) “RSC es el compromiso continuo de las empresas a comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico, mientras que mejora la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, al mismo tiempo a la comunidad local” en 2001 (Dahlsrud, 2008).

Entre, los más importantes académicos en la materia, Carroll define la RSE, como la responsabilidad social de las empresas que abarca el ámbito económico, legal, ético y las expectativas discrecionales que la sociedad tiene de las organizaciones en un punto del tiempo (Carroll, 1979).

Klausen manifiesta que las raíces de RSE se hallan en las leyes de Judea del tiempo pre-Cristianismo (Klausen, citado en Bull, 2004). Uno de los primeros autores en utilizar la responsabilidad social empresarial en el sentido moderno es Howard Bowen en 1953, con su libro seminal “La responsabilidad social del hombre de negocios”. En este define la RSE como “... la obligación de seguir políticas, decisiones y seguir líneas de acción, para generar valor en nuestra sociedad” (Bowen, citado en J. Anderson, 1989).

La RSE busca que todas aquellas organizaciones se interesen más por la sociedad, por la comunidad en que habitan, y el medio ambiente. Todas las empresas desde las grandes hasta las pequeñas, sin importar el giro o la actividad, tienen la oportunidad de promover una conducta responsable hacia con la sociedad.

Es importante reconocer que no existe una definición de la responsabilidad social empresarial (RSE) que sea aceptada en general, sin embargo los autores coinciden en las variables a considerar para definir a la RSE.

### La RSE en las PYMES

Hace algunas décadas sólo las grandes empresas realizaban y difundían acciones de responsabilidad social, producto de que las primeras iniciativas destinadas a su ejecución solían ser muy costosas. No obstante y a medida que estas prácticas fueron extendiéndose, la RSE ha comenzado a ser un elemento validado no solo por las grandes empresas sino por las PYMES (Enderle, 2004).

<sup>1</sup> Lorena Zalthen Hernandez es profesora de tiempo completo en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas de la Universidad Autónoma del Carmen, Campeche. [zalthen@gmail.com](mailto:zalthen@gmail.com)

<sup>2</sup> Myrna Delfina López Noriega, es profesor-investigador de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas de la Universidad Autónoma del Carmen, Campeche.

<sup>3</sup> Leticia Liñán González es profesora de tiempo completo en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas de la Universidad Autónoma del Carmen, Campeche

Es erróneo considerar que una acción de RSE debe consistir, irremediamente, en un proyecto de grandes dimensiones así como que la RSE es "para las empresas grandes". Las acciones que se pueden llevar a cabo bajo el concepto de la RSE son tan dinámicas y variadas como lo es la propia creatividad de los empresarios y sus colaboradores.

En 2009 Mellado considera que las PYMES están descubriendo cuál es la ventaja de ser ciudadanos responsables en su ámbito de negocios, a través de un buen manejo empresarial. Esto debido a sus dimensiones estructurales, las PYMES gozan de ventajas para promover acciones tanto internas como externas socialmente responsables, por ejemplo, integrando la participación de los trabajadores en el proceso de la toma de decisiones (Mellado, 2009).

Según Merino de Diego las PYMES desarrollan sus actividades en un ámbito geográfico considerablemente más pequeño situación que les aporta un mejor conocimiento de las comunidades y de determinados problemas sociales (Merino de Diego, 2005).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) considera que las organizaciones y específicamente las PYMES son protagonistas de una sociedad que evoluciona velozmente que no piensa de la misma forma y que ha redefinido los elementos tangibles e intangibles que hace algunos años eran cruciales para la vida diaria (OCDE, 2007).

Bajo estas consideraciones es clave que las PYMES logren adaptar sus estructuras a las nuevas exigencias sociales del entorno (Mellado, 2005b) y entender a la RSE, no como una práctica que busca retribuciones efectivas y a corto plazo sino como una práctica de fidelización de los diferentes públicos, tanto internos como externos (Murillo y Lozano, 2006).

En México la participación de las PYMES en el desarrollo de la economía es muy importante, según datos del censo del Instituto Nacional de Estadística Geografía (INEGI) en el año 2009 había 5,194,811 unidades económicas, lo cual representa un total de 27,748,563 personas empleadas, en Campeche en el mismo año existían 35,515 unidades económicas, lo que representaba un total de 244,610 personas ocupadas (INEGI, 2009).

En relación a las PYMES éstas constituyen el 99.8% de la economía, generan el 72% del empleo y aportan el 52% del PIB (PyME, 2010).

Por tanto, dada su gran presencia es necesario que estas entidades empiecen a desarrollar las labores de responsabilidad social tanto implícitas como explícitamente. Existe una necesidad por parte de la comunidad así como de las empresas en adquirir una relación, que conlleve a mejores resultados de armonía y bienestar para ambos.

La Fundación Prohumana identifica los factores que las PYMES consideran para realizar prácticas de RSE (Prohumana, 2006):

- Las prácticas de RSE nacen a partir de motivaciones propias de los directivos o propietarios de las empresas.
- Se organizan intuitivamente, y no dentro del contexto de una estrategia corporativa.
- Se orientan por lo general hacia un aspecto en particular.
- La dimensión a la que se han orientado las prácticas de RSE ha sido hacia su público interno, para luego enfocarse hacia sus grupos externos de interés.
- Las prácticas de RSE no se reconocen como tal ni se comunican correctamente.

La necesidad de avanzar en el proceso de adopción de la RSE en las PYMES se convierte en una tarea urgente, que junto con la profesionalización de la administración gerencial, requiere de la validación y de la profesionalización de las comunicaciones dentro de las mismas (Mellado, 2009).

La RSE se está convirtiendo rápidamente en un requisito necesario para afrontar las crisis sociales, ambientales y de desigualdad económica que enfrenta el mundo. Resulta difícil identificar exactamente cómo surge esta en el mundo, pues es una tendencia que se ha alimentado de los movimientos ambientales y sociales ocurridos en las últimas décadas. Lo que sí es claro, es que implementar la RSE es un requisito cada vez más común para convertirse en proveedor de grandes clientes, abrir mercados, acceder a créditos, cumplir con nuevas legislaciones y alinearse de forma competitiva con las tendencias globales.

En nuestro país la RSE ha ido adquiriendo fuerza gracias a los esfuerzos y apoyo de dos instituciones el Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliaRSE). CEMEFI es una organización que evalúa el desempeño de la RSE de acuerdo a cuatro ámbitos estratégicos, ética empresarial, calidad de vida, vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo y cuidado y preservación del medioambiente. AliaRSE encargada de difundir la RSE en el país, es la primera alianza en su tipo que agrupa a siete organizaciones que pretende lograr que la empresa sea y se perciba como creadora de valor y generadora de un bienestar que promueve el bien común, por medio del ejercicio de su responsabilidad social. AliaRSE es presidida actualmente por el Consejo Coordinador Empresarial (CCE).

### Conclusión

Es importante practicar la RSE en las PYMES y que las grandes empresas apoyen e incentiven a proveedores y clientes para alinearse con su práctica socialmente responsable. Sólo así podrán consolidarse cadenas productivas sostenibles y competitivas.

Las condiciones de México, marcadas por la pobreza creciente, la débil y dispersa participación ciudadana, demandan la actuación activa y propositiva de los empresarios, vinculándose a causas sociales a fin de contribuir; desde su especificidad, a la solución de los graves problemas nacionales y mundiales.

Además de célula económica, la empresa es una célula social que está formada por personas y para personas. La empresa está insertada en la sociedad, de quien mucho recibe y no puede permanecer ajena a ella. Sus fines económicos no deben, por tanto, contravenir su función social, ni está a su vez, contraponerse a aquellos; la única manera de hacerlos coincidir es actuando con responsabilidad social.

En México y en el mundo un número creciente de empresas están integrando la responsabilidad social a sus estructuras. Desgraciadamente, uno de los detonadores principales en este sentido ha sido la crisis del mercado más que las convicciones sociales, actitud que requiere ser modificada.

En el nuevo contexto de la economía mundial, donde las empresas rigen al mundo, prevalecen una infinidad de problemas sociales y se operan modelos económicos poco útiles para resolverlos. Urge entonces perfeccionar la manera de hacer empresa.

Hoy día, la empresa debe asumir una nueva tarea; no es sólo generadora de riqueza, es además una constructora de sentidos y realidades. Su desempeño depende de la salud, la estabilidad y la prosperidad de las comunidades donde opera por lo que se debe contribuir a sus desarrollo si desea subsistir. En esta era le compete atender las expectativas de todos sus participantes entre los que están: empleados, directivos, inversionistas, proveedores, clientes, gobierno, organizaciones sociales y comunidad.

Cuando una empresa es consciente de dichas expectativas y se compromete en satisfacerlas se dice que es socialmente responsable. Este compromiso le permite a la empresa adoptar una actitud de mejora continua en los negocios, un modelo de trabajo y organización que le hace posible mantener su competitividad cumpliendo con las expectativas sociales, éticas, económicas y ambientales de sus participantes.

Una ventaja a considerar en la PYME en la incorporación de las prácticas de RSE es el adoptar el enfoque global, es decir al tener una estructura relativamente menos compleja que una empresa grande, las prácticas que se adopten impactan directamente en la estructura de la PYME.

### Referencias

- Abreu, J.L., Badii, M. (2006). Análisis del concepto de responsabilidad social empresarial. [Versión electrónica]. *Daena: International Journal of Good Conscience*. 2(1), 54-70.
- Anderson, J.W. (1989). Corporate social responsibility. *Guidelines for top management*. Estados Unidos: Quorum.
- Argandoña, A. (2008). La responsabilidad social de las empresas pequeñas y medianas. *Revista de antiguos alumnos del IEEM*. 53-60pp.
- Bull, B. (2004). Responsabilidad social en las empresas: ¿una solución para el desarrollo de América Latina?. *Revista Venezolana de Gerencia*, 9, (28).
- Carroll, A. B. (1979). A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. *Academy of Management Review*, 4(4), 497. Retrieved May 28, 2009, from ABI/INFORM Global. (Document ID: 1908720).
- Dahlsrud, A. (2008). How corporate social responsibility is defined: an analysis of 37 definitions. *Corporate Social - Responsibility and Environmental Management*, 15(1), 1. Retrieved May 19, 2009, from ABI/INFORM Global. (Document ID: 1414172091).
- Enderle, G. (2004). Global competition and corporation responsibilities of small and medium-sized enterprises. *Business ethics: a European review*. 13(1), 51-63pp.
- Fundación Prohumana (2006). "Responsabilidad Social Empresarial y su realidad en las Pymes". Seminario Inaugural 148º Asamblea Anual de Socios CNC. Noviembre. Los Ángeles, Chile. [www.cnc.cl/pdfs/asamblea06/pyme/RSE\\_y\\_PyMEs\\_version\\_2\\_S\\_Teixido](http://www.cnc.cl/pdfs/asamblea06/pyme/RSE_y_PyMEs_version_2_S_Teixido).
- Garriga, E., & Melé, D. (2004). Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory. *Journal of Business Ethics*. 53 (1-2), 1-2.
- INEGI. (2009). Unidades económicas y personal ocupado total de los Censos Económicos 2009, from [http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2009/ro\\_tabas\\_xls.asp](http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2009/ro_tabas_xls.asp)
- Mellado Ruiz, C. (2005). El proceso comunicativo al interior de la pequeña empresa industrial: clima, liderazgo y realidad organizativa. *España, Publicaciones Universidad Pontificia de Salamanca*.
- Mellado Ruiz, C. (2005b), "El rol del líder como Director de comunicación (DirCom) en las pequeñas y medianas empresas". *Revista DirCom*, Argentina, noviembre, pp. 7-10.
- Mellado, C. (2009). Responsabilidad social empresarial en las pequeñas y medianas empresas latinoamericanas. *Revista de ciencias sociales*. 15(1), 25-33pp.
- Merino de Diego, A. (2005). Responsabilidad social corporative y PYMES. 4, Madrid.
- Murillo, D y Lozano, J., (Eds.) (2006). RSE y Pymes: una apuesta por la excelencia empresarial. *España, ESADE, IPES (Instituto Persona, Empresa y Sociedad)*.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2007). <http://oecd.org> (revisado el 15 de enero de 2011).
- Parsons, T. (1961). An Outline of the Social System. *Theories of Society* (Free Press, New York).
- PyME, (2010). Las Pymes en México. from [http://www.institutopyme.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=134&Itemid=177](http://www.institutopyme.org/index.php?option=com_content&view=article&id=134&Itemid=177)

## EL IMPACTO FISCAL DE LA ECONOMIA INFORMAL EN TIJUANA

Dr. Robert Efraín Zárate Cornejo<sup>1</sup>, Mtro. Gilberto Martínez Quintero<sup>2</sup>, Mtro. Daniel Águila Meza<sup>3</sup> y Mtro. Julio Octavio Blas Flores<sup>4</sup>.

**Resumen**— En este trabajo de investigación presentamos el problema de la economía informal como un fenómeno que se da en virtud de los trámites engorrosos así como la apatía gubernamental para incentivar este sector a integrarse al comercio formal y sus beneficios en el ámbito de los impuestos.

**Palabras claves**— economía, comercio, informal, fiscal

### Introducción

El fenómeno creciente de la economía informal en México reviste de capital importancia en el entorno macroeconómico y tiene distintas aristas a considerar para entenderlo y para enfrentar el problema con mejores y óptimas medidas por parte del gobierno.

Es oportuno destacar la diversidad de actividades en las que están inmersas las personas integrantes de la economía informal ya que abarcan el rubro de manufactura, comercio y servicios con sus peculiares características. Sin embargo, ello no obsta para analizar que sus ingresos reales representan alrededor del 40% del Producto Interno Bruto mexicano y que da trabajo a más de 11 millones de personas que han sido desplazados del sector formal.

Quiénes integran el sector informal son personas que, en su mayoría viven en la pobreza y que su único medio para subsistir es la actividad comercial, industrial o de servicios que ejercen al margen de la ley como una respuesta a sus necesidades más básicas y como consecuencia natural de que el gobierno no está generando los empleos decentes y bien remunerados que año tras año se demandan y, al contrario, puestos de trabajo que se están perdiendo por las causas más diversas.

Es de notar que la falta de políticas claras y eficaces así como la falta de procedimientos administrativos menos engorrosos y a bajo costo son un

<sup>1</sup> El Doctor Robert Efraín Zárate Cornejo es profesor investigador de la Facultad de Contaduría y administración de la Universidad Autónoma de Baja California, Campus Tijuana, México [rzarate65@hotmail.com](mailto:rzarate65@hotmail.com)

<sup>2</sup> El Maestro Gilberto Martínez Quintero es profesor de la Facultad de Contaduría y administración de la Universidad Autónoma de Baja California, Campus Tijuana, México [licgilberto@hotmail.com](mailto:licgilberto@hotmail.com) (autor corresponsal)

<sup>3</sup> El Maestro Daniel Águila Meza es profesor de la Facultad de Contaduría y administración de la Universidad Autónoma de Baja California, Campus Tijuana, México [aguila\\_md@hotmail.com](mailto:aguila_md@hotmail.com)

<sup>4</sup> El Maestro Julio Octavio Blas Flores es profesor Director de la Facultad de Contaduría y administración de la Universidad Autónoma de Baja California, Campus Tijuana, México [jobf\\_tj@yahoo.com](mailto:jobf_tj@yahoo.com)

obstáculo que impide a éstas personas a decidirse por pertenecer a la economía formal y mas bien son un medio para disuadirlos de ello.

En el presente trabajo se aborda esta problemática pasando por la evolución de este fenómeno en el mundo y México en particular, así como las regulaciones y medios de control de parte de las dependencias de gobierno, los resultados de la investigación de campo llevada a cabo en la ciudad de Tijuana y por último se presentan los comentarios finales a manera de conclusión.

### **Evolución de la economía informal**

El fenómeno del crecimiento de la economía informal se da en todo el mundo principalmente en los países pobres y en vías de desarrollo sin exentar a los desarrollados. El sector de la economía informal es una paliativo para las personas que carecen de empleo formal, permanente y bien remunerado; y que subsisten con los ingresos que genera su actividad informal en virtud de carecer de oportunidades de acceso al trabajo formal, asistencia social, la educación, etc. para obtener una mejor preparación y aspirar a mejores condiciones de vida.

Antes de abordar la evolución que la economía informal ha mantenido en las últimas décadas es indispensable dejar en claro en que consiste dicho concepto. Al respecto la organización internacional del trabajo, en el año de 1972, utilizó por primera vez la expresión "sector no estructurado", con el objeto de describir las actividades de las personas en su condición de trabajadores pobres y que no eran reconocidas como tales, ni protegidas legalmente en materia de seguridad social ni registradas ante las distintas dependencias de gobierno. En el año de 1991, en la 78ª reunión de congreso internacional del trabajo se planteó la posibilidad de extender la reglamentación y la protección social a dicho sector informal con la finalidad de que se redujera la generación de ingreso y empleos en dicho sector.

Con el tiempo se generalizó el uso de "sector informal" en lugar de la expresión de "sector no estructurado" poniéndose énfasis sobre cuales eran las actividades que englobaba este sector, cuales eran los tipos de personas inmersas en éste, así como el número de negocios, sus causas, etc. todo con la finalidad de poder compararlo con el Producto Interno Bruto (PIB) de cada País.

Actualmente el término que se utiliza para identificar a este sector es el de "economía informal" dando como resultado otros conceptos asimilados y relacionados con este sector como son: empleo informal, trabajadores informales, empresas informales o actividades informales. La crítica al término de sector informal es que realmente no se trata de un sector de la economía sino que las personas que lo integran se encuentran desarrollando actividades en varios sectores como son el manufacturero, servicios, comercio ambulante, etc.

## ¿Cómo se define al término “economía informal”?

No existe un consenso generalizado sobre la definición de economía informal. Las personas que lo integran, las prácticas que realizan, los negocios que lo integran, los trabajadores que ocupan, entre otros factores difieren de país a país, sin embargo José Luis Daza nos señala lo que debe entenderse por economía informal:

*“(...) se puede decir que éste hace referencia al conjunto de actividades económicas desarrolladas por los trabajadores y las unidades económicas que, tanto en la legislación como en la práctica, están insuficientemente contempladas por los sistemas formales o no lo están en absoluto. Las actividades de esas personas y empresas no están recogidas por la ley, lo que significa que se desempeñan al margen de ella; o que no están contempladas en la práctica, es decir que, si bien estas personas operan dentro del ámbito de la ley, ésta no se aplica o no se cumple; o que la propia ley no fomenta su cumplimiento por ser inadecuada, engorrosa o imponer costos excesivos”. (José Luis Daza Pérez, 2005)*

De lo anterior se desprende que la economía informal o no registrada se da al margen de la ley ya que no se encuentra regulada por los distintos niveles de gobierno y, por ende, no son reguladas ni fiscalizadas por dichas autoridades lo que conlleva a ser un incentivo o camino fácil para las personas que optan por pasar de la formalidad a la informalidad ya que tiene más beneficios que costos. Igual efecto produce en aquellos que inician operaciones. No hay que confundir a la economía informal con la economía subterránea que alude a lo ilícito como es el narcotráfico o el lavado de dinero.

En la actualidad la informalidad deriva en una cadena de producción, comercio y servicios que va en paralelo a la economía formal y que por ello se considera que combate las buenas prácticas comerciales al constituir una competencia desleal al no estar sujeta a regulaciones y restricciones legales así como el hecho de que evita el pago de impuestos y no presta las mínimas condiciones laborales a sus dependientes. Asimismo, se trata de pequeños negocios o de trabajadores independientes que mediante el autoempleo o empleo informal, tratan de subsistir al no contar con oportunidades en el empleo formal.

La economía informal en el mundo tiende a crecer cada vez más y forma parte importante en la generación de empleos y de ingreso para aquellos que no tienen otra opción y que han sido desplazados de los centros de trabajo y otras causas, por ejemplo en Asia, desde la década de los ochentas, se ha dado el fenómeno de la desaparición de miles de puestos de trabajo en el sector gobierno dando pie al crecimiento del número de personas desempleadas. En México también se ha suscitado este fenómeno tanto por el cierre de empresas públicas a finales de la década de los ochentas y en los noventa, en virtud del adelgazamiento del aparato público, así como por la firma de tratados comerciales cuyas condiciones aperturan la competencia de

productos, bienes y servicios venidos del extranjero y que ha provocado el cierre de pequeñas y medianas empresas que no puede competir con precios y calidad, afectando incluso el sector agrícola -que por cierto el ejido ya se puede vender a particulares con las modificaciones al artículo 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la modificación a la ley agraria vigente a partir del año de 1992- en donde la mano de obra rural se ha desplazado a las ciudades aún y cuando se da el fenómeno de la migración hacia la frontera norte con destino a los Estados Unidos de Norteamérica. Tan importante debe ser éste fenómeno para los ingresos públicos que el Banco Mundial estima que esta economía informal genera un 40% del PNB de las naciones de bajos ingresos y un 17% del PNB de aquéllas de ingresos altos. En algunos sectores, tales como el comercio minorista y la construcción, la informalidad llega al 80% del empleo.

Derivado de la globalización y la consecuente adecuación de las leyes domésticas al marco internacional derivando en leyes más laxas en torno a la contratación y despido de trabajadores y una mayor desregulación del gobierno para fomentar las prácticas comerciales pactadas traen como consecuencia que los trabajadores no cuenten con protección idónea en material laboral y de seguridad social, así como una política de salarios bajos sobre la condición de productividad y mayor competitividad, deviene en un mayor desplazamiento de mano de obra la cual opta por autoemplearse en la informalidad. La consecuencia natural de estar en la informalidad es que no gozan del acceso a financiamiento por falta de garantías, no tienen acceso a la seguridad social, no tienen empleo formal remunerado y protegido por las leyes, no tienen cabida a los programas y facilidades que el gobierno otorga los formales, entre otras.

En los países desarrollados la economía informal tiene como característica que los trabajadores desempeñados son contratados vía temporal o por empleo parcial sin gozar de ciertos beneficios laborales. En México el porcentaje de empleo informal sin considerar el sector agrícola asciende al 55% y cada año sigue en ascenso dando trabajo al 31.65% de la población total ocupada.

*“En el 2003, las ciudades con mayores tasas de ocupación en el sector no estructurado eran Acapulco, Celaya, Cuernavaca, Morelia, Oaxaca, Orizaba y Tlaxcala, indicando que en estas ciudades es mayor el número de ocupados en el sector no estructurado con relación al total de su población”. (Ochoa León Sara, 2007)*

### **El control fiscal en la economía informal**

En cada país el fenómeno de la economía informal tiene distintas aristas bajo la perspectiva de cada gobierno y ello conlleva a determinar cuáles son las acciones y políticas que se toman para subsanarlo y llevarlos al ámbito de la formalidad. En los países en desarrollo no se tienen contemplados programas o acciones que sirvan de vía para que las personas que integran el sector informal tenga la voluntad de acogerse a dichos programas o acciones, toda

vez que la informalidad va ganando terreno cada vez mas y el Estado se ve rebasado en su capacidad para controlarlos.

Tampoco se han tomado medidas que incentiven la conducta voluntaria de dicho sector para incorporarse a la legalidad siendo mas cómodo y propicio permanecer en la economía subterránea. Por la via de la coerción no se ha podido llegar a resultados favorables ya que el Estado es parte del problema al no contar con politicas eficaces de generación y contratación empleo formal ni cuenta con apertura de mas empresas que prefieren emigrar o instalarse en paises, como asi por ejemplo, que cuentan con salarios y tratamientos fiscales mas bajos asi como regulaciones mas flexibles.

En cuanto al control fiscal en México podemos apreciar que existe indiferencia o negligencia intencional por parte de los gobiernos de los últimos sexenios ya que es prácticamente imposible llevar el registro y control de las personas inmersas en la economía informal. De hecho, a finales de la década de los noventas, la Federación se dio por desdeñar a los contribuyentes pequeños y, previo convenio de colaboracion administrativa con cada entidad federativa, se los traspasó para que fueran controlados y fiscalizados por éstas. En la actualidad surgen voces para que dichas entidades los traspasen a los Municipios. Tal parece que el manejar y controlar a este tipo de contribuyentes representa mas costos fiscales que beneficios.

Otro aspecto importante a considerar para entender la indiferencia o inactividad del gobierno mexicano ante este fenomeno es el relativo a los ingresos que, via recaudacion de tributos, representaría el enorme esfuerzo de incorporar los informales a la economía formal ya que dichos ingresos tributarios representarían menos de 1% del PIB sin embargo, el Banco Mundial estima que esta economía informal genera un 40% del PNB de las naciones de bajos ingresos y un 17% del PNB de aquéllas de ingresos altos, por lo que no hay razon para desestimar a este sector. En paises en vias de desarrollo, en algunos sectores, tales como el comercio minorista y la construcción, la informalidad llega al 80% del empleo. Al respecto Sara Ochoa nos comenta:

*“Un estudio de la Universidad Autónoma de Nuevo León señala que: sería necesario incorporar a 11 millones de informales para recaudar poco menos de medio punto porcentual del PIB, mientras que aproximadamente 10 millones de contribuyentes formales generan una recaudación equivalente a 9.9% del PIB. Esto sugiere que tendría un costo elevado fiscalizar al sector informal. (Ochoa, León Sara, 2007)*

Si bien es cierto que el gobierno federal ha realizado acciones para simplificar los trámites administrativos, hacerlos menos costos y lentos, acercar la seguridad social a los pequeños empleadores e independientes, dar cursos de capacitación, otorgar créditos a la microempresa, etc.; no obstante lo anterior la informalidad sigue en ascenso por otros factores presentes y actuales como son: la inseguridad, el cierre de empresas desplazadas por los grandes consorcios extranjeros, políticas ineficaces para generar empleos por parte del gobierno, el seguro popular que aunque su intención es buena, es otro aliciente

para que los informales tengan acceso a la seguridad social mucho mas barata y accesible que la del IMSS, etc., todo ello deviene en un rechazo natural a formar parte de la economía formal.

### **Regulaciones para incorporar la informalidad**

El principal problema que enfrentan los gobiernos es como hacer para que los informales se pasen al sector de la economía formal de manera voluntaria y cumplimiento con los lineamientos legales. Se han hecho esfuerzos para que esto suceda pero no han sido eficaces los procedimientos ni las disposiciones ya que cumplir con toda la gama de requisitos resulta harto difícil para las personas que integran este sector o simplemente desconocen de estos programas de gobierno.

Como podemos apreciar, en México es prácticamente imposible que una persona del sector informal tenga la capacidad administrativa y económica para poder solventar los trámites, costos y regulaciones que le impone la ley convirtiéndose en un factor de disuasión mas que de persuasión.

### **Conclusiones**

En el marco general del presente trabajo se puede vislumbrar el grave problema que significa para el gobierno y la sociedad en general el soslayar el fenomeno de la informalidad y mucho menos lanzar señales de que es una opción viable para ocuparse al no atenderse el problema en toda su magnitud desde sus causas.

Del analisis cualitativo y estadístico pueden sustraerse distintas lineas de acción para dar solución o cuando menos reducir el fenómeno de la informalidad en México, como son:

Programas efectivos de empleo  
Promoción de la legalidad  
Atención a la pobreza extrema  
Capacitación a microempresarios que estan en la informalidad.  
Fondos de financiamientos baratos y capacitación para invertirlos adecuadamente con su correspondiente dispensa de garantías.  
Régimen fiscal especial con tasas progresivas reducida y única a nivel federal, estatal y municipal.

### **Bibliografía**

Daza Pérez, José Luis, *Economía informal, Trabajo no declarado y Administración del Trabajo* Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, 2005  
DIALOGUE, Documento No. 9, ISBN 92-2-317360-4 (print), ISBN 92-2-317361-2 (webpdf), <http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/ifpdial/downloads/informal.pdf>

Ochoa León Sara "ECONOMIA INFORMAL: Evolución reciente y perspectivas", Centro de estudios sociales y de opinion publica de la H: Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, México, [www.diputados.gob.mx/cesop/](http://www.diputados.gob.mx/cesop/)

# Análisis de detección de necesidades de Educación y Cultura para la Sustentabilidad Ambiental entre los estudiantes de la Facultad de Contaduría de la Universidad Veracruzana región Veracruz

Dra. Haydee Zizumbo Ramírez<sup>1</sup>, Mtro. Jorge Antonio Acosta Cázares<sup>2</sup>, Mtra. Margarita Valle León<sup>3</sup> y Mtra. Minerva Parra Uscanga<sup>4</sup>.

*Resumen*— El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 establece que la sustentabilidad ambiental se refiere a la administración eficiente y racional de los recursos naturales, de manera tal que sea posible mejorar el bienestar de la población actual sin comprometer la calidad de vida de las generaciones futuras.

Debido a la importancia que tiene para la educación ambiental, el hecho de despertar en la población una conciencia que le permita identificarse con la problemática ambiental, proceso de carácter educativo, dirigido a formar valores, actitudes, modos de actuación y conductas en favor del Medio Ambiente, se lleva a cabo este análisis, a fin de detectar las necesidades de educación y cultura para la sustentabilidad ambiental entre los estudiantes de la Facultad de Contaduría de la Universidad Veracruzana región Veracruz. El fomento a esta cultura ambiental es una de las obligaciones que tiene nuestra generación en la perspectiva de heredar condiciones sociales y ambientales que garanticen un medio ambiente adecuado para las siguientes generaciones.

*Palabras claves*— *Sustentabilidad Ambiental, Bienestar, Educación Ambiental, Conciencia.*

## I. Introducción

Desde hace décadas, instituciones internacionales han recomendado iniciar una nueva perspectiva de adaptación hacia un crecimiento económico justo, desde el punto de vista ecológico, considerando que el desarrollo sustentable debe ser aplicado, tanto a la administración de la economía como al desarrollo de tecnología y al manejo de los recursos naturales, acompañado, congruentemente, de una renovación en los propósitos de la sociedad, orientado a un cambio de actitud de mayor respeto hacia los ecosistemas, la biodiversidad, el medio ambiente y los recursos naturales.

## II. Marco Conceptual

El origen del significado de la palabra ambiente ha sufrido un proceso de transformación derivado de la importancia que los problemas ambientales han tenido en la conciencia pública, estos problemas se fueron acrecentando en función al modelo de desarrollo impulsado con la industrialización, mismo que ha representado la mejor forma de superar el atraso social. Este modelo generó un crecimiento económico, pero también un incremento demográfico acelerado, urbanización mal planificada, desigualdad social, dependencia económica y política, contaminación y deterioro ecológico, entre otros efectos alternos (Plan maestro, UV; 2010).

La Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo (World Commission on Environment and Development) estableció una agenda global para el cambio, partiendo de la convicción de que es posible para la humanidad construir un futuro más próspero, más justo y más seguro. Con ese enfoque publicó en abril de 1987 su informe denominado "Nuestro Futuro Común"<sup>5</sup>. El documento plantea la posibilidad de obtener un crecimiento

<sup>1</sup> Dra. Haydee Zizumbo Ramírez es Profesora de Tiempo Completo en la Facultad de Contaduría de la Universidad Veracruzana región Veracruz, México [hizumbo@uv.com](mailto:hizumbo@uv.com) (autor correspondiente)

<sup>2</sup> Mtro. Jorge Antonio Acosta Cázares es Profesor de Tiempo Completo en la Facultad de Contaduría de la Universidad Veracruzana región Veracruz, México [joacosta@uv.mx](mailto:joacosta@uv.mx)

<sup>3</sup> Mtra. Margarita Valle León es Profesora de Tiempo Completo en la Facultad de Contaduría de la Universidad Veracruzana región Veracruz, México [margarita.valle.leon@yahoo.com.mx](mailto:margarita.valle.leon@yahoo.com.mx)

<sup>4</sup> Mtra. Minerva Parra Uscanga es Profesora de Tiempo Completo en la Facultad de Contaduría de la Universidad Veracruzana región Veracruz, México ([mparra@hotmail.com](mailto:mparra@hotmail.com))

<sup>5</sup> En 1983 la ONU estableció una Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, dirigida por una mujer sueca, Gro Harlem Brundtland, quien había sido nombrada primer ministro en su país. Bajo el nombre de Comisión Brundtland, se inició una gama de estudios, mesas redondas y conferencias públicas en todo el mundo; al cabo de tres años, en abril de 1987, fue publicada la información generada en este tiempo bajo el nombre de "Nuestro Futuro Común" o también conocido como

económico basado en políticas de sostenibilidad y expansión de la base de recursos ambientales. De esta Comisión surgió el concepto de desarrollo sostenible<sup>6</sup>, término que comprendía desarrollo (Pobreza, vulnerabilidad) y medio ambiente.

Es así como el desarrollo sustentable surge como una propuesta conceptual y política que integra tres dimensiones: la económica, la ecológica y la social, buscando construir una visión integral sobre los problemas, sin que puedan ponderarse las complejas relaciones que se dan entre ellas (Plan maestro, UV; 2010).

Por otro lado, algunos expertos consideran que es inadecuado utilizar ambos conceptos –desarrollo sustentable– en forma conjunta ya que impide el reconocimiento del “medio ambiente” como una construcción particular de la “naturaleza” que es específica a nuestra época (Esteva, 1996), estos expertos se manifestaron en contra del sustantivo “desarrollo”, considerando a este término como una unión difícil de concebir. De ahí que académicos y ambientalistas prefieren emplear simplemente la raíz sustentabilidad o sostenibilidad (Plan maestro, UV; 2010).

En México, el Plan Nacional de Desarrollo (2007-2012) establece que la sustentabilidad ambiental se refiere a la administración eficiente y racional de los recursos naturales, de manera tal que sea posible mejorar el bienestar de la población actual sin comprometer la calidad de vida de las generaciones futuras.

Este importante documento para nuestro país contiene en el eje 4 “Sustentabilidad Ambiental” tres apartados con sus respectivos objetivos y estrategias, mismos que a continuación se detallan:

#### *Aprovechamiento sustentable de los recursos naturales*

4.1 Agua; 4.2 Bosques y selvas y 4.3 Biodiversidad.

#### *Protección al medio ambiente*

4.4 Gestión y justicia en materia ambiental; 4.5 Ordenamiento ecológico; 4.6 Cambio climático y 4.7 Residuos sólidos y peligrosos.

#### *Conocimiento y cultura para la sustentabilidad ambiental*

4.8 Investigación científica ambiental con compromiso social y 4.9 Educación y cultura ambiental.

Con esto se observa el compromiso del Gobierno en pro de la sustentabilidad ambiental, para aprovechar eficientemente los recursos naturales, llevar a cabo programas de protección del medio ambiente y formar en los ciudadanos una educación y cultura ambiental.

### **Educación Ambiental**

La educación ambiental se debe concebir como un proceso pedagógico, dinámico y de participación, que busque despertar en la población una conciencia que le permita identificarse con la problemática ambiental tanto a nivel general (mundial), como a nivel específico (regional), todo esto con el fin de garantizar el sostenimiento y calidad de las generaciones actuales y futuras. Esta educación ambiental debe ser dirigida a formar actitudes, valores y modos de actuación y de conducta en favor del medio ambiente, por lo que para lograrlo es necesario adquirir nuevos conocimientos, como una necesidad de todas las disciplinas.

Tomado en consideración la Carta de Belgrado (1975), la meta de la Educación Ambiental es: Formar una población mundial consciente y preocupada con el medio ambiente y con los problemas asociados, y que tenga conocimiento, aptitud, actitud, motivación y compromiso para trabajar individual y colectivamente en la búsqueda de soluciones para los problemas existentes y para prevenir nuevos.

Los objetivos de la Educación Ambiental establecidos en la Carta de Belgrado (1975) son:

1. *Toma de conciencia.* Ayudar a las personas y a los grupos sociales a que adquieran mayor sensibilidad y conciencia del medio ambiente en general y de los problemas.

2. *Conocimientos.* Ayudar a las personas y a los grupos sociales a adquirir una comprensión básica del medio ambiente en su totalidad, de los problemas conexos y de la presencia y función de la humanidad en él, lo que entraña una responsabilidad crítica.

---

“Reporte Brundtland”, en el cual se recalca que “La humanidad debe cambiar sus estilos de vida y la forma en que se hace el comercio, pues de no ser así, se iba esperar un padecimiento humano y una degradación ecológica inimaginables.

<sup>6</sup> Aquel que garantiza las necesidades del presente sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

3. *Actitudes*. Ayudar a las personas y a los grupos sociales a adquirir valores sociales y un profundo interés por el medio ambiente que los impulse a participar activamente en su protección y mejoramiento.
4. *Aptitudes*. Ayudar a las personas y a los grupos sociales a adquirir las aptitudes necesarias para resolver los problemas ambientales.
5. *Capacidad de evaluación*. Ayudar a las personas y a los grupos sociales a evaluar las medidas y los programas de educación ambiental en función de los factores ecológicos, políticos, sociales, estéticos y educativos.
6. *Participación*. Ayudar a las personas y a los grupos sociales a que desarrollen su sentido de responsabilidad y a que tomen conciencia de la urgente necesidad de prestar atención a los problemas del medio ambiente, para asegurar que se adopten medidas adecuadas al respecto.

La Conferencia Mundial sobre la Educación Superior (UNESCO, 1998) considera que la pertinencia de la educación superior debe evaluarse en función de la adecuación, entre lo que la sociedad espera de las instituciones y lo que éstas hacen. Para ello, las instituciones y los sistemas, en particular en sus relaciones aún más estrechas con el mundo del trabajo, deben fundar sus orientaciones a largo plazo en objetivos y necesidades sociales, y en particular el respeto de las culturas y la protección del medio ambiente. Debe prestarse especial atención a las funciones de la educación superior al servicio de la sociedad, y más concretamente a las actividades encaminadas a eliminar la pobreza, la intolerancia, la violencia, el analfabetismo, el hambre, el deterioro del medio ambiente y las enfermedades, a las actividades encaminadas al fomento de la paz, mediante un planteamiento interdisciplinario y transdisciplinario.

Por su parte, el objetivo catorce del apartado Conocimiento y *Cultura para la Sustentabilidad Ambiental* del Plan Nacional de Desarrollo (2007-2012) se establece el compromiso del Gobierno Federal por desarrollar en la sociedad mexicana una sólida cultura ambiental orientada a valorar y actuar con un amplio sentido de respeto a los recursos naturales, para lo cual se plantea la necesidad de mejorar los mecanismos actuales para que los ciudadanos de todas las regiones y edades valoren el medio ambiente, comprendan el funcionamiento y la complejidad de los ecosistemas y adquieran la capacidad de hacer un uso sustentable de ellos. Las estrategias de este documento comprenden:

- a) Mejorar los mecanismos que el sistema educativo utiliza para dar a conocer y valorar la riqueza ambiental de nuestro país.
  - Para esto será necesario construir una visión de la educación *formal* y *no formal* en pro de la sustentabilidad ambiental que fomente actitudes y comportamientos favorables que permitan garantizar el bienestar actual y futuro de todos los mexicanos; la formación de capacidades; el impulso a la investigación y la innovación científica y tecnológica; así como el seguimiento y la evaluación de programas y resultados. Esto conducirá a revisar y actualizar los programas de educación ambiental que se imparten en la escuela.
  - Incorporar la educación ambiental para la sustentabilidad como enfoque transversal en todos los niveles y modalidades del Sistema Educativo Nacional, propiciando que trascienda hacia la sociedad en general. Además se deberán promover las actitudes y competencias necesarias para una opinión social bien informada, que participe en la prevención y solución de las problemáticas ambientales.
- b) Diseñar e instrumentar mecanismos de política que den a conocer y lleven a valorar la riqueza ecológica de nuestro país a todos los grupos sociales.
  - A través de proyectos que ayuden a generar conciencia social e instrumentar mecanismos de política que den a conocer y lleven a valorar la riqueza natural del país. Para lo cual se apoyará la capacitación a maestros y los acuerdos con universidades e instituciones de educación superior que permitan acelerar este proceso.

El Plan Maestro de la Universidad Veracruz (2010) establece que ninguna institución de educación superior ha quedado al margen de estos cambios relacionados con el ambientalismo, no obstante la transición hacia la sustentabilidad no ha sido fluida. Las instituciones de educación terciaria, sobre todo las públicas, enfrentan el reto de emprender un profundo proceso transformador de la más alta prioridad social, política y científica para reconfigurar el proyecto de civilización del que formamos parte.

### III. Descripción del Método

La realización de este trabajo de investigación ha tenido como objetivo analizar la detección de necesidades de educación y cultura para la sustentabilidad ambiental entre los estudiantes de la Facultad de Contaduría de la Universidad Veracruzana región Veracruz, para establecer una guía de acción que permita mejorar los mecanismos en pro de la sustentabilidad ambiental, de tal forma que los estudiantes tengan conocimiento de los problemas conexos y la presencia y función de la humanidad en el medio ambiente. Este objetivo se ha interrelacionado con la Carta de Belgrado (1975), la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior (1998), el Plan Nacional de Desarrollo (2007-2012) y el Plan Maestro de la Universidad Veracruz (2010). El punto de vista del presente trabajo está relacionado únicamente con el ámbito de medio ambiente dentro del tema de la sustentabilidad.

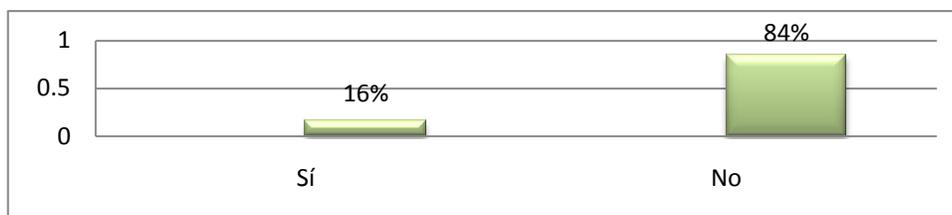
Para el desarrollo de este trabajo se realizó una investigación de tipo transversal, consistente en el diseño y aplicación de una encuesta. La población abarcó a los estudiantes de la Facultad de Contaduría región Veracruz inscritos en el semestre Agosto 2011 Enero 2012, determinando un muestreo no probabilístico por conveniencia de cincuenta y un casos.

El instrumento se diseñó a través de un cuestionario autoadministrado consistente en treinta y seis preguntas, de las cuales siete fueron abiertas, por lo que para la interpretación de éstas se utilizó la técnica de análisis textual.

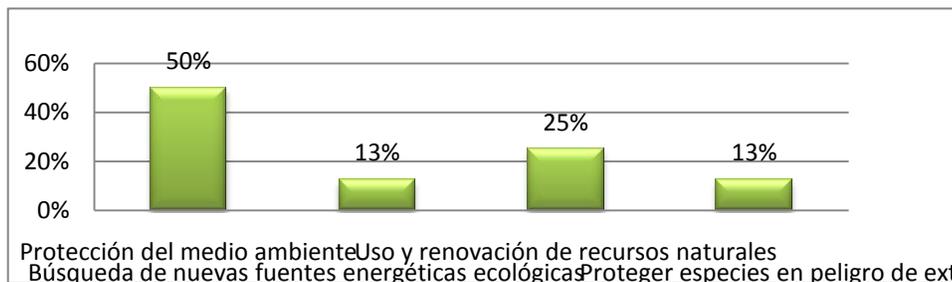
La distribución del instrumento por apartados es: a) Datos generales; b) Aprovechamiento de Recursos Naturales; c) Protección al Medio Ambiente; d) Educación y Cultura para la Sustentabilidad Ambiental.

#### Análisis de resultados

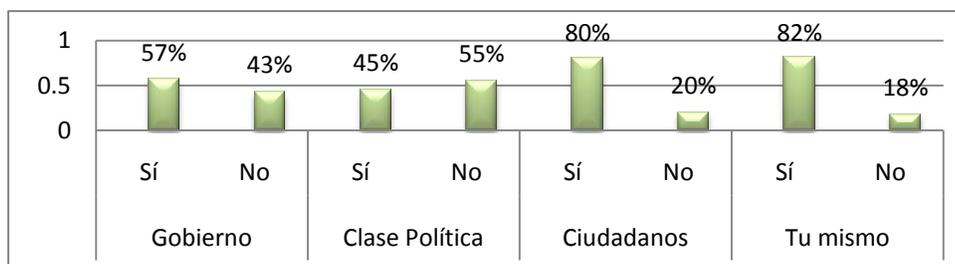
Los resultados que se obtuvieron en relación a las preguntas que mayor relevancia tienen para el presente trabajo son:



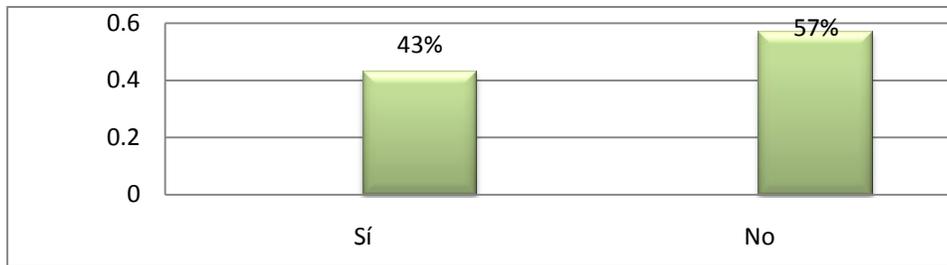
Cuadro 1. Percepción personal de conocimiento de sustentabilidad.



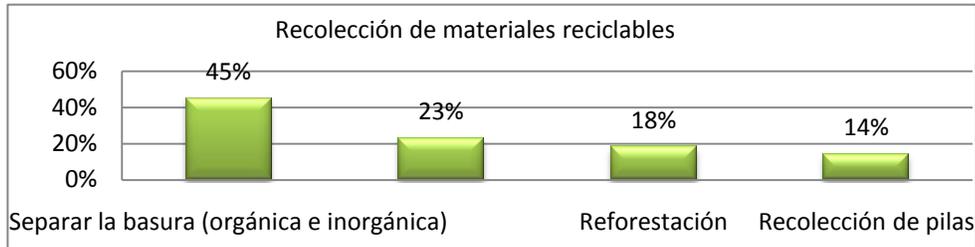
Cuadro 2. Percepción del concepto de sustentabilidad ambiental para encuestados con respuesta positiva en el cuadro 1.



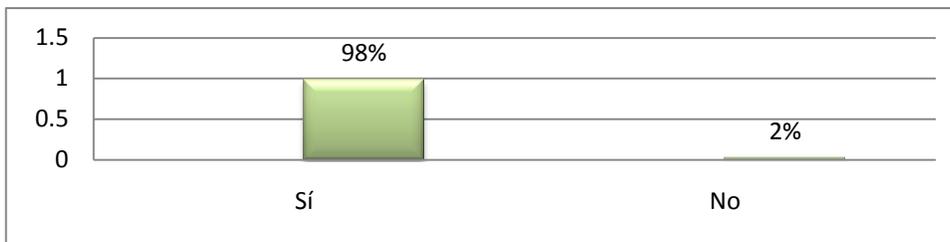
Cuadro 3. Responsable (s) del cambio climático.



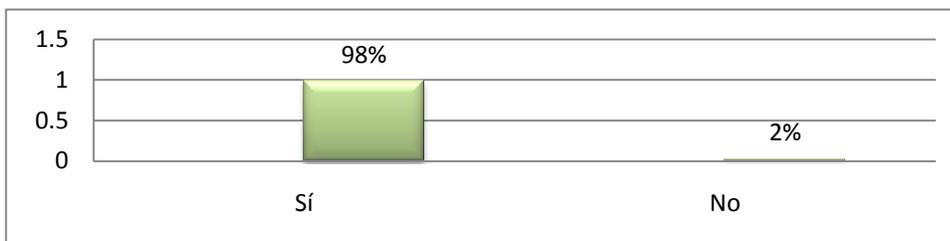
Cuadro 4. Establecimiento de mecanismos en pro de la sustentabilidad dentro de la institución educativa.



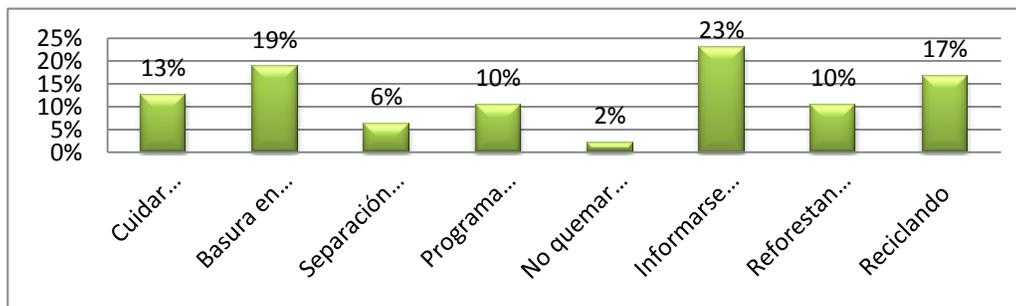
Cuadro 5. Tipos de mecanismos establecidos en la institución educativa.



Cuadro 6. Intención de contar con información sobre los impactos, vulnerabilidad y medidas de adaptación al cambio climático.



Cuadro 7. Percepción de los encuestados sobre si el futuro del planeta está amenazado por el cambio climático.



Cuadro 8. Opinión respecto a cómo ayudar al planeta a reducir el cambio climático.

### *Referencias bibliográficas*

Carta de Belgrado (1975), *Una estructura global para la Educación Ambiental*, Seminario Internacional de Educación Ambiental. Comisión Mundial del Medio Ambiente y Desarrollo (1987), *Nuestro futuro común*.  
Esteve, Gustavo (1996), *Diccionario del desarrollo. Una guía del conocimiento como poder*, W. Sachs (editor), PRATEC, Perú.  
Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, obtenida el 29 de Agosto de 2011, de <http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/sustentabilidad-ambiental.html>  
UNESCO; Conferencia Mundial sobre la Educación Superior; “*La Educación en el siglo XXI. Visión y acción*”; París; 1998.  
Universidad Veracruzana (2010). Plan Maestro para la sustentabilidad. 37p.

## **IV. Política Editorial**

Los autores de este documento certificamos que es un material inédito, producto de la recopilación de información relativa a la sustentabilidad ambiental y de la aplicación y análisis de instrumentos a estudiantes de la Facultad de Contaduría región Veracruz de la Universidad Veracruzana.

## **V. Comentarios Finales**

### *Resumen de resultados*

Después de analizar los datos obtenidos de la aplicación del instrumento se observó que sólo uno de cada cinco encuestados conoce el concepto de sustentabilidad ambiental, considerando éstos en la mayoría de los casos que es la protección al medio ambiente y el uso y renovación de recursos naturales.

Nueve de cada diez encuestados se considera responsable del cambio climático y el general la ciudadanía.

En el establecimiento de mecanismos dentro de las instituciones educativas en pro de la sustentabilidad ambiental, cuatro de cada diez ha observado que sí se han establecido algunos mecanismos. Del análisis textual se obtuvo como respuesta principal, la separación de basura.

Finalmente, el 98% de los encuestados le gustaría contar con más información sobre impactos, vulnerabilidad y medidas de adaptación al cambio climático, este mismo porcentaje tiene conciencia de la amenaza que sufre el planeta. En cuanto a la forma de ayudar, el análisis textual de las respuestas cualitativas muestran que cuatro de cada diez encuestados consideran que la mejor forma es informándose del tema.

### *Conclusiones*

Los resultados son representativos para comprender el grado de importancia que tiene la cultura ambiental para proteger y conservar nuestro planeta, por lo tanto la educación debe ser en todos los niveles sociales, sin excepción de personas.

La Universidad ha iniciado esta labor a través de la Red Universitaria para la Sustentabilidad, a fin de construir distintas formas de concebir el mundo y la humanidad, de generar conocimiento y de formar universitarios desde una perspectiva científica y una política social que sienta las bases para una vida digna para todos, con respeto a las diferencias y que preserve la integridad de los ecosistemas en el largo plazo.

### *Recomendaciones*

La pertinencia de la educación superior debe evaluarse en función de la adecuación entre lo que la sociedad espera de las instituciones y lo que éstas hacen. Ello requiere normas éticas, imparcialidad política, capacidad crítica y, al mismo tiempo, una mejor articulación con los problemas de la sociedad y del mundo del trabajo, fundando las orientaciones a largo plazo en objetivos y necesidades sociales, comprendidos el respeto de las culturas y la protección del medio ambiente.

# Evaluación de las finanzas personales en los alumnos de la Facultad de Administración, de la Universidad Veracruzana, región Veracruz

Jorge Samuel Berdón Carrasco, Dr.<sup>1</sup>, María del Carmen Meza Téllez, M.A.<sup>2</sup>, Leydi Margarita López Castro, Dra.<sup>3</sup>, Mtro. Ignacio Ortiz Betancourt, M.F.<sup>4</sup>.

*Resumen*— Se elaboró una evaluación diagnóstica sobre las finanzas personales de los alumnos de la Facultad de Administración, en donde se evidenciaron los diferentes patrones de consumo, así como, el desconocimiento sobre las diferentes instituciones que proporcionan información financiera que ayudan a las finanzas cotidianas o personales, encontrándose también ideas vagas sobre lo que es el ahorro como un mecanismo que permite alcanzar objetivos que, tal vez, de manera inmediata no se pueden lograr, mostrando que hacen un manejo adecuado en el uso de la tarjeta de crédito, ya que el porcentaje que la usa no excede su saldo y tiene pagos puntuales, generalmente utilizándola para cubrir imprevistos. Por otro lado, se pudo analizar que aun llevando de vez en cuando un pequeño control de sus gastos la mayoría de la población encuestada no lo anota, ni en una libreta, ni en una hoja de papel suelta, lo que trae como resultado sobrepasarse algunas veces en gastos que no cubren los ingresos.

**Palabras claves:** finanzas personales, ingreso, presupuesto personal, ahorro, crédito.

## Introducción

El ingreso, el gasto, el crédito, el ahorro y la inversión, forman parte de una vida financiera, la cual directamente es el dinero quien desarrolla un papel sumamente importante, ya que hay que saber manejar el dinero, sea mucho o poco, ya no es una opción, es una necesidad. Se debe volver una persona proactiva y asertiva en cuanto al manejo del dinero, ya que es uno de los recursos que está involucrado a lo largo de la vida de manera continua y que formará parte del presente estado financiero y dictará en gran parte la formación del futuro, por ello la planificación estratégica, el manejo prudente y el apoyo del ahorro y la inversión, formarán parte de unas finanzas saludables que permitirá a lo largo de la vida el desarrollo de metas u objetivos que se trazan.

El manejo del dinero, no depende claramente de la edad, sino de la cultura financiera en la que los seres están involucrados y se desenvuelven. El buen o mal manejo se origina directamente de lo que se vive en relación al manejo del dinero en casa. Acertar en la proyección del futuro en donde la solvencia económica permita vivir sin la incertidumbre del día a día, mediante la administración, la planeación del ahorro y el uso de las tarjetas de crédito se observan como herramientas interactivas y flexibles. Sin embargo, el esquema de promoción de dichas herramientas no es consistente porque si bien, ayudan a cubrir las necesidades, metas e incluso emergencias, desde años atrás economistas también han descubierto que los seres humanos se mueven por medio de las necesidades y la satisfacción de éstas por encima de lo que la razón indica.

Lo más importante que se desconoce de las finanzas personales es su funcionamiento, aun con la gran cantidad de información que existe actualmente, no toda es útil, ya que cada ser humano es diferente y por consiguiente tiende a buscar la satisfacción de diversas necesidades; por ello, sólo es necesario saber un poco más sobre lo que hace cada institución, lo que ofrece y como desempeña o funciona cada producto, cuales son las reglas, procedimientos; las finanzas personales son sencillas, y de gran ayuda, basta con conocer de matemáticas básicas para saber cómo funcionan y como ayudar a los ingresos personales para maximizarlos y usarlos de manera eficiente y prudente. Los recursos con los que cuenta una persona son el dinero y el tiempo (Fernanda Aveleyra, 2008). Se decide cuanto tiempo se le dedica a cada actividad y que se va a hacer con el dinero. Cuando se toman las decisiones en cuanto a los recursos con que se cuentan, se debe procurar aumentar los beneficios al máximo y reducir los costos al mínimo. Se debe decidir a partir de los gustos y recursos que se tienen, y también el precio de los bienes que se quieren y se pueden adquirir. Al igual que se debe poner atención al dinero, se debe poner más atención en los saldos, cargos, y gastos que se generan. Abrir un espacio para reflexionar acerca del valor del trabajo propio no sólo coloca en

<sup>1</sup> El Dr. Jorge Samuel Berdón Carrasco es Profesor de Tiempo Completo de la Facultad de Administración en la Universidad Veracruzana, Región Veracruz, México [jberdon@uv.mx](mailto:jberdon@uv.mx) (autor corresponsal)

<sup>2</sup> La M.A. María del Carmen Meza Téllez es Profesora de Tiempo Completo de la Facultad de Administración en la Universidad Veracruzana, Región Veracruz, México [cmeza@uv.mx](mailto:cmeza@uv.mx)

<sup>3</sup> La Dra. Leydi Margarita López Castro es Profesora de Tiempo Completo de la Facultad de Administración en la Universidad Veracruzana, Región Veracruz, México [leilopez@uv.mx](mailto:leilopez@uv.mx)

<sup>4</sup> El M.F. Ignacio Ortiz Betancourt es profesor de asignatura de la Facultad de Administración en la Universidad Veracruzana, Región Veracruz, México [igortiz@uv.mx](mailto:igortiz@uv.mx)

posición de generar mayores ingresos, sino de entender la trascendencia de éste al beneficiar a otros. Un futuro financiero sólido comienza con una buena planeación. Para alcanzar nuestras metas financieras, es necesario trabajar, ahorrar, invertir y proteger adecuadamente los recursos que ganamos. Por todo ello reviste de importancia hacer una evaluación de las finanzas personales de los estudiantes de la Facultad de Administración, como una prueba piloto que permita tener el conocimiento de cómo las manejan y derivado de ello poder hacer futuras investigaciones en diferentes entes, tales como a las familias o empresas de algún estrato o sector específico.

## Descripción del Método

### *Marco Conceptual*

A continuación se presenta la terminología que se emplea en el ámbito de la cultura en educación financiera y que constituye una base sólida para el desarrollo de este trabajo.

**Economía:** Es la ciencia que estudia la producción, distribución, cambio y consumo de los bienes materiales que satisfacen las necesidades humanas. Es la ciencia que describe los hechos económicos, organiza los recursos con que se cuentan para la satisfacción de necesidades. La Economía se rige por 2 principios, el positivo y el normativo, el positivo explica los hechos como se perciben; los principios normativos explican los hechos como deben de ser. La Economía está conformada por la Microeconomía, que es el comportamiento entre empresarios y consumidores; y la Macroeconomía que ve a la economía como un todo. La Economía de Bienestar se entiende como la rama de las Ciencias Económicas y Políticas que se preocupan de cuestiones de Eficiencia Económica y el Bienestar Social.

**Ingresos:** Son aquellas entradas de dinero, ya sea por la remuneración de un trabajo, así como entradas extras, es todo capital que se percibe, los salarios, intereses o rendimiento de las inversiones que se tienen, cuentas de jubilación, reparto de utilidades, bonos, premios, pensiones, entre otras, es el capital que destinamos para consumo o ahorro.

**Gasto:** Todo aquel desembolso que hacemos al pagar bienes de consumo o servicios. Existen gastos fijos y flexibles, los gastos fijos son aquellos que se realizan de manera periódica y cuya cantidad suele variar poco, mes con mes, como la renta de un inmueble, mantenimiento de este, electricidad, gas, agua, pago por arrendamiento, gasolina, seguros médicos, seguros de vida, etc.; los gastos flexibles son aquellos que pueden cambiar, no son regulares y se les pueden realizar ajustes, como los gastos en restaurantes, entretenimiento, pago de deudas y otros.

**Ahorro:** Como definición estricta se entiende que el ahorro son los ingresos menos egresos, aquella cantidad resultante se le llama ahorro, es la parte del ingreso que queda después del consumo, pero también se puede entender por la acumulación de dinero que pueda estar disponible en cualquier momento para enfrentar cualquier imprevisto. La mejor manera de ahorrar dinero, es no gastándolo sin la planeación adecuada, cuidando peso a peso, en que invertimos la mayor parte de él y si esa inversión o compra vale la pena. Proceso por el cual se guarda dinero hasta una fecha futura, en vez de gastarlo en la actualidad. El objetivo del ahorro es proporcionar fondos para emergencias, metas a corto plazo e inversiones. (Macías, 2011).

**Disciplina Financiera:** La Disciplina es la capacidad de actuar ordenada y perseverantemente para conseguir un bien. Exige un orden y unos lineamientos para poder lograr más rápidamente los objetivos deseados; soportando las molestias que esto ocasiona. La principal necesidad para adquirir este valor es la auto-exigencia; es decir, la capacidad de pedirse a sí mismo un esfuerzo "extra" para ir haciendo las cosas de mejor manera. El que se sabe exigir a sí mismo se hace comprensivo con los demás y aprende a trabajar y a darle sentido a lo que hace. Es indispensable este valor para que el individuo opte con persistencia por el mejor de los caminos, es decir, va dictando una conciencia bien formada que sabe reconocer los deberes propios y se pone en marcha para actuar. Este valor es fundamental y básico para poder desarrollar muchas otras virtudes, sin la disciplina es prácticamente imposible tener fortaleza y templanza ante las adversidades que se presentan día a día.

**Planeación Financiera:** La planeación, es la acción de elegir las mejores decisiones, acerca de lo que se realizara a futuro, establece las bases para determinar el riesgo y minimizarlo. En la planeación interviene la eficiencia, ya que los buenos resultados no se logran por sí mismos; es necesario establecer la planeación a las metas que se programan.

**Finanzas:** Es toda aquella operación donde se tenga relación inmediata con dinero o capital. Las Finanzas dentro de la economía, son las actividades relacionadas con los flujos de capital y dinero entre individuos, empresas o Estados. Por extensión también se denominan finanzas al estudio de esas actividades como especialidad de la Economía y la Administración que estudia la obtención y gestión, por parte de un individuo, compañía o del Estado, de los fondos que necesita para cumplir sus objetivos y de los criterios con que dispone de sus activos. Estudia lo relativo a la obtención y gestión del dinero y de otros valores como títulos, bonos, inversiones, acciones, etc. Por lo tanto tratan de las condiciones y oportunidades que se consigue el capital, de los usos de éste y de los pagos e intereses que se cargan a las transacciones en dinero. El objetivo principal de las finanzas es el de ayudar a las personas físicas o jurídicas a realizar un correcto y eficiente uso del dinero, apoyándose en herramientas financieras para lograr optimización de los recursos. Las finanzas están relacionadas con otras áreas como la Economía, Administración, Contabilidad, Política, Matemáticas, Estadística, entre otras; Igualmente existen muchos factores

que pueden afectar o beneficiar las decisiones que se toman con respecto al manejo del dinero, como factores microeconómicos o culturales.

**Finanzas Personales:** Al hablar de finanzas personales se refiere a acciones y a conceptos como planeación, metas, responsabilidad, compromiso y, por supuesto, recursos. Las finanzas personales tienen como objetivo la expansión de tu dinero, en ella se encuentran las condiciones para manejar adecuadamente los ingresos y egresos para obtener una buena utilidad. Por medio de la planeación maximizar los recursos disponibles, con la ayuda de herramientas financieras, como lo son los presupuestos y las inversiones.

**Educación Financiera:** Toda información que se proporciona con el fin de hacer que las finanzas personales sean manejadas de manera eficiente y maximizar la inversión de esta. También incluyen tutoriales que proporcionan algunas empresas junto con ciertas herramientas financieras, como tablas para elaborar presupuestos, entradas de ingresos, salidas de egresos y otros gastos hormigas.

**Inversión:** Al invertir se espera que el dinero crezca, aquí importan los rendimientos y para conseguir resultados se requiere de largo plazo. Se refiere a que el dinero que se deposita en cuentas de bancos o instituciones financieras genere más dinero, y así hacer que trabaje al máximo. Que los recursos que se invierten se multipliquen. Proceso por el cual se guarda dinero con el fin de incrementar la riqueza a lo largo del tiempo y acumular fondos para alcanzar metas financieras a largo plazo, como la jubilación.

### *Estado del Arte*

Las finanzas personales a diferencia de las finanzas corporativas comenta Adrián Zicari (2008), carecían de modelos conceptuales propios, considerándolas como una disciplina menor, ni siquiera digna de ser incluida en una currícula académica y rara vez mencionada en las incumbencias de las profesiones universitarias, sin embargo, se han presentado cambios radicales en los últimos años, siendo cada vez más común encontrar seminarios cursos y talleres sobre esta temática así como publicaciones especializadas en todo el mundo. El objetivo de las finanzas personales según Luis Olmedo (2009), es que se pueden plantear como una decisión de dos escenarios posibles: la primera la podemos ver como la búsqueda de un alto nivel de vida, donde poseemos variados bienes como automóviles lujosos, vivienda en estratos altos, ropa costosa, altos niveles de endeudamiento, bajos niveles de ahorro, etc., que nos permite poseer altos niveles de satisfacción, acompañado de un alto riesgo de mantener ese nivel de apariencia ante la sociedad y ante nosotros mismos. Pero por otro lado, podemos crear nuestra riqueza, trabajando en buscar una sostenibilidad mediante acciones propias y apoyadas en la planeación financiera, la cual nos genera altos niveles de seguridad y responsabilidad, dándonos a cambio la tan esperada y apreciada independencia financiera.

Por otro lado, comenta Castro, E. (2011), que el número de tarjetas de crédito emitidas en México ha aumentado en un 48 por ciento en los últimos tres años. El mercado es dominado por las tarjetas Visa, que representan aproximadamente el 75 por ciento del total de crédito y tarjetas uso de cajeros automáticos en el país. Las tasas de interés anual están bajando, pero siguen siendo altas. La tasa de interés promedio anual en 2002 fue del 39 por ciento, 6 por ciento menor que el año anterior. Tradicionalmente, las tarjetas de crédito eran emitidas a los clientes más solventes del banco, pero ahora el servicio está siendo ofrecido a un segmento de la población mucho más amplio. Algunas de estas tarjetas más nuevas son garantizadas por depósitos. En el panorama han aparecido nuevas "tarjetas light" con tasas de interés anual promediando cerca del 23 por ciento. El ramo espera un crecimiento del 12 al 14 por ciento por año en la facturación de tarjetas de crédito. El número de tarjetas de crédito emitidas por los supermercados y otras tiendas al menudeo creció aún más rápido a una tasa del 25 por ciento anual, y aún hay un gran potencial de crecimiento en este segmento del mercado crediticio. Por otro lado, el crédito al consumo (tarjetas de crédito, préstamos personales y préstamos de bienes perdurables) ha sido el segmento con el crecimiento más rápido del crédito desde 2000. Según el Comunicado de Prensa de Agregados Monetarios y Financiamiento del Banco de México de diciembre de 2004, el crédito otorgado a través de tarjetas de crédito representó el 51 por ciento del crédito al consumo por los bancos.

Es por ello que mediante la planeación financiera podremos lograr metas alcanzables en un entorno financiero, económico y social, a la vez de comprender diversas variables que afectan la toma de decisiones financieras como la inflación, los impuestos y los ciclos económicos que nos pueden afectar externamente el éxito financiero planeado, adicionalmente, nos permite visualizar y controlar el ciclo de las finanzas en nuestras vidas, experimentando que lograr el éxito financiero es el resultado de nuestras decisiones y estas son más sólidas cuando son construidas con ayuda de la planeación financiera y todo lo que ella implica en los análisis marginales y de costo de oportunidad en las elecciones que realizamos a diario.

Patiño, O. (2008), comenta que el microcrédito consiste en programas de concesión de pequeños créditos a los individuos para que puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos para mejorar su nivel de vida. Según Garzón, las micro finanzas son la intermediación financiera a nivel local, en donde se incluyen además de créditos, ahorros, los depósitos y otros servicios financieros. Por lo que es importante como lo manifiesta Olmedo, L. (2009), a través de la planeación financiera personal encontraremos los aspectos que se deben tener en cuenta

para realizar un presupuesto, con el fin de tener un marco de referencia para tomar decisiones financieras acertadas, que permitan alcanzar sus metas.

Uno de los paradigmas de las finanzas personales, es el financiero (Sarmiento, J.); este es un principio que nos plantea que a mayores activos se deben de poseer y generar mayores ingresos, lo cual es muy obvio en una empresa, sin embargo, la pregunta sería si esto también aplica a las personas físicas. Para alcanzar el éxito financiero Luis Olmedo (2009), propone cinco etapas como estrategias financieras que tienen un alcance mas allá de lo netamente financiero y son: 1) revisar su situación financiera actual, 2) determinar sus metas financieras, 3) desarrollar un plan de acción, 4) poner en marcha el plan y 5) controlar su progreso, reevaluar y reconsiderar el plan. En conclusión el presupuesto como parte de la estrategia financiera debe de ser un medio para planear sistemáticamente el cómo conseguir los objetivos en el tiempo, como controlar los ingresos y los egresos, coordinar y relacionar actividades de la vida personal facilitando el cumplimiento de nuestros objetivos.

La importancia de la planeación es que propicia el desarrollo de una economía equilibrada al establecer métodos de utilización racional de los recursos, comenta Egremy, K. (2011), ya que reduce los niveles de incertidumbre que se pueden presentar en el futuro, más no los elimina, prepara al ser humano para hacer frente a las contingencias que se presenten, con mayores probabilidades de tener éxito, mantiene una mentalidad futurista teniendo más visión del porvenir y afán de lograr y mejorar la calidad de vida, establece un sistema racional para la toma de decisiones, reduce los riesgos y aumenta las oportunidades, las decisiones son basadas en hechos, que son estudiados detenidamente; promueve la eficiencia al eliminar la improvisación, optimiza el control de los elementos, suministra

las bases a través de las cuales operara el individuo, proporciona al administrador magníficos rendimientos de su tiempo y esfuerzo, por consiguiente de sus recursos. Para una adecuada planeación financiera se debe evaluar de manera minuciosa la situación económica de cada persona de manera interpersonal, para así descubrir de manera acertada cuales son las necesidades de cada quien, todas las personas son diferentes por ello, tienen necesidades diferentes. Con la planeación financiera personal según Blanco, E. (2011), no se busca eliminar riesgos, sino anticiparse a ellos y prepararse para que sean menos perjudiciales o incluso para que se observen las ventajas en un momento dado. En esto consiste la planeación financiera personal, en esto consiste el éxito de los grandes hombres y mujeres. El proceso de Planeación Financiera Personal es y seguirá siendo uno de los procesos más importantes a llevar a cabo para cualquier tipo de persona ya sea con ingresos elevados o bajos. La empresa más importante de cualquiera de nosotros somos nosotros mismos. Las finanzas más importantes son las finanzas personales, por ello, es momento de dejar de pensar en las empresas y empezar a presupuestar los ingresos y gastos personales para este año, anticipando los posibles problemas de flujo que va a sufrir el bolsillo.

### **Metodología**

El método que se utilizó para llevar a cabo este proyecto de investigación, fue mediante el análisis de información documental, basada en la parte teórica, en bibliotecas y espacios virtuales, en libros, revistas, portales de Internet, así como en investigaciones ya realizadas por personas expertas en la materia (Estado del Arte) y además en la Facultad de Administración de la Universidad Veracruzana, región Veracruz, recabando datos de los alumnos de los distintos programas educativos con los que se cuenta, realizada mediante cuestionarios para analizar e identificar las condiciones en las que los alumnos manejan sus finanzas personales (ahorro, crédito y presupuestos personales entre otros) y derivado de ello poder dar una propuesta de mejora.

Como primer paso se determinó una muestra no probabilística de las que también son llamadas muestras dirigidas, por así convenir al estudio, llevándose a cabo un censo de la población estudiantil de la Facultad de Administración Región Veracruz lo cual se limitó a un 10% del total del alumnado de los 3 programas educativos. Para Sistemas Computacionales Administrativos con un total de estudiantes de 358 se aplicaron 36 encuestas en los diferentes turnos, el programa educativo Administración Turística con un alumnado de 411 se aplicaron 41 cuestionarios y por último el programa educativo en Administración con el mayor número de alumnos de la Facultad 704 se aplicó 70 encuestas. (Ver cuadro 1). Se decidió aplicar este número por considerarse una muestra representativa de la población. Esta se realizó de manera aleatoria simple y al azar siendo estratificada en los tres programas educativos antes mencionados. Para después analizar la información y obtener resultados que permitan hacer comentarios finales.

<b>Administración</b>	<b>70</b>
<b>Administración de Empresas Turísticas</b>	<b>41</b>
<b>Sistemas Computacionales Administrativos</b>	<b>36</b>

## Resultados

En lo que respecta en tendencias al ahorro las encuestas arrojaron resultados notorios por parte de los estudiantes del programa educativo de Sistemas Computacionales Administrativos, pues ellos tienen patrones de consumo más limitado a bienes necesarios, e incluso en su mayoría invierten en instituciones sus ahorros; dentro de los tres programas educativos se puede llegar a una determinación de que todos los alumnos cuentan con metas u objetivos en la vida, el principal es terminar su carrera, sin embargo, para las demás metas, no saben en concreto como lograrlas, pues no tienen asignado un plazo ni el costo del sueño a realizar, el fin de hacer esto es que se visualiza de manera clara el objetivo y se buscan estrategias para lograrlo. Más del ochenta por ciento de los estudiantes encuestados, indicaron que desconocen que instituciones proporcionan información financiera que ayude a las finanzas cotidianas o personales, si acaso el 18 por ciento de la muestra dijo conocer alguna mencionó a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). La encuesta da como resultado que los jóvenes tienen la vaga idea que el ahorro es aquel porcentaje de los ingresos que no gastan, o queda al final del periodo, sin embargo, se debe desmentir dicho concepto, ya que el ahorro es el pago que realiza a

Cuadro 1. Muestra de la población estudiantil de la Facultad de Administración

uno mismo, que ayudará a alcanzar objetivos que tal vez de manera inmediata no se pueden lograr. Por lo que se refiere al manejo de tarjetas de crédito el siguiente trabajo de investigación se realizó atendiendo a uno de los problemas latentes en nuestro país, como lo es el uso de las tarjetas de crédito de los estudiantes universitarios, para así conocer cuántos manejan una tarjeta de crédito y cuál es el uso que le dan. Se pudo observar que los alumnos de los 3 programas educativos tienen un manejo adecuado ya que el porcentaje que usa una tarjeta de crédito no excede su saldo y tiene pagos puntuales, generalmente solo la utilizan para cubrir imprevistos. Desafortunadamente un porcentaje (alto) aunque paga puntualmente, sólo cubre el pago mínimo lo cual ocasiona que la deuda se prolongue. Es importante señalar, que a pesar de toda la información ofrecida por las instituciones que otorgan crédito y la CONDUSEF, las personas no las consultan porque no lo consideran necesario y solo el 21% sí aceptarían “tips” para el buen manejo de su tarjeta de crédito. Por ello, se sugiere para una investigación posterior, determinar de qué manera interesar a las personas para que adopten gradualmente cultura en educación financiera.

En la planeación de las finanzas personales se analizó la importancia de realizar un presupuesto personal, así como saber los beneficios que resultan de llevar a cabo un plan financiero personal, teniendo como fin el identificar cuantas personas llevan el control de sus ingresos y gastos del mes, quincena o semana, así como la planeación de metas financieras a un determinado plazo. Se pudo constatar que aun llevando de vez en cuando un pequeño control de sus gastos la mayoría de la población encuestada no lo anota, ni en una libreta, ni en una hoja de papel suelta, lo que trae como resultado que se exceda algunas veces en gastos que no cubren los ingresos. Además, se pudo comprobar que el tema de ahorro solo se toma en cuenta cuando es necesario, no porque se tenga el hábito de ahorrar para un imprevisto en el futuro. Empleando los mismos resultados de las encuestas aplicadas, se observó el gran interés de los encuestados por recibir información de cómo llevar una planeación personal para controlar sus finanzas.

Lo anteriormente expuesto constituye una explicación sobre la importancia de elaborar un presupuesto personal y conocer y entender la planeación financiera personal, así como el beneficio que reportan los resultados a largo, mediano o corto plazo. En estos trabajos se desarrolla una propuesta de cómo hacer un presupuesto personal visualizando los ingresos y gastos, se hace la recomendación de ser claros y objetivos con los apuntes que se hagan y ponerlo en práctica, lo cual permitirá planear mejor las finanzas personales, con el fin de alcanzar las metas que se hayan propuesto para un futuro.

## Comentarios Finales

Como anteriormente se mencionó la información es la mejor herramienta, pero también la disciplina y el control; los jóvenes deben tomar el control de sus finanzas desde ahora, sobre todo los estudiantes de la Facultad de Administración, tienen que empezar a verse como una entidad emprendedora con estrategias que maximicen recursos, que se deben proyectar a un futuro prometedor lleno de ambiciones y retos claros y tangibles. Los gastos en los jóvenes son de alguna manera flexibles ya que, casi diariamente, presupuestan a la cantidad que les es entregada ya sea por sus padres o fruto de su trabajo, lo que de manera directa conlleva a limitar el poder adquisitivo. Es sumamente importante el ahorro, ya que con ello se pueden enfrentar situaciones, en las que el dinero es el salvavidas, ya sea urgencia médica, pérdida del empleo, etc.; así como no dejarse engañar por las ofertas de ciertos bienes o productos, que solo está “gastando con descuento”, en ocasiones eso hace como efecto secundario

el alza del Índice del Precio al Consumidor. La finalidad de hacer un presupuesto es poder controlar los gastos, recortar aquellos que son flexibles y modificar de ser posibles los fijos, por gastos que hagan que los ingresos se maximicen y sea posible ahorrar, para así financiar las metas que se propone cada persona.

En general, los estudiantes universitarios de la Facultad de Administración usan moderada y conscientemente su tarjeta de crédito, se infiere que en el área académica se imparten conocimientos básicos para que manejen dentro de este medio tan codiciado y complejo como lo es el crédito. No obstante, es importante mencionar que adolecen de cierta información al realizar sus pagos y los intereses que esta ocasiona, las instituciones bancarias que otorgan este tipo de tarjetas no proporcionan la suficiente información a los usuarios: es por ello que hoy en día un gran porcentaje del sector universitario del país cuenta con una mala conducta crediticia.

Hacer un presupuesto permitirá organizar el dinero semana a semana, quincena a quincena, o mes con mes, dependiendo de la periodicidad con la que se perciban los ingresos. Además, ayudará a distribuir el dinero con base en las prioridades, para que se pueda atender necesidades y deseos personales y familiares. Es importante aplicarlo desde el día en que se reciben los ingresos. Se debe considerar que el presupuesto depende de la forma de vida, necesidades y prioridades de cada persona. El formato sugerido servirá como guía para que se tome en cuenta todos los rubros en los que se gasta, aunque se puede hacer modificaciones que convengan a los intereses, de acuerdo con los ingresos y gastos.

### Referencias bibliográficas

- Blanco E.,(2011). *Planeación de las finanzas personales*. Universidad Veracruzna, Facultad de Administración.
- Bodie, Z. (2003). *Finanzas*. México. Pearson Education.
- Castro E. (2011) *Manejo de las tarjetas de crédito en los estudiantes universitarios de la facultad de Administración región Veracruz, Universidad Veracruzna*. Facultad de Administración.
- Chelminsky, A. (2011). *Contra los Polizones*. Dinero Inteligente , 38-39.
- Egremy, K.(2011). *La cultura del ahorro en los jóvenes de la Facultad de Administración de Empresas*.Universidad Veracruzna, Facultad de Administración.
- Fernanda Aveleyra, R. B. (2008). *Tú y tu dinero*. México: Fomento Cultural Banamex.
- Frank, R. H. (1992). *Microeconomía y Conducta*. España: McGraw Hill.
- Garza, E. G. (1988). *Testimonios de la Crisis, La crisis del estado de bienestar*. México: Siglo Veintiuno Editores.
- González, L. C. (2007). *¿Qué es el dinero?* México: Fomento Cultural Banamex, A. C.
- Olmedo Figueroa y Delgado, Luis. *Las finanzas personales*. Revista Escuela de Administración de Negocios [en línea] 2009, [citado 2011-09-28]. Disponible en Internet:<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=20612980007>. ISSN 0120-8160.
- Patiño, Omar Alonso. *Microcrédito. Historia y experiencias exitosas de su implementación en América Latina*. Revista Escuela de Administración de Negocios [en línea] 2008, [citado 2011-09-28]. Disponible en Internet: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=20611455004>. ISSN 0120-8160.
- Sanchez, S. (2011). *¡Ya no te Preocupes!* Dinero Inteligente (19), 18.
- Schettino, M. (1994). *Economía Contemporánea: Un enfoque para México y América Latina* (Primera ed.). México: Iberoamérica.
- Stephen P. Robbins, M. C. (2010). *Administración* (Décima ed.). México: Pearson Educación.
- Zicari Adrián, *Finanzas personales y ciclo de vida: un desafío*. Universidad del Centro Educativo Latinoamericano seciud@ucef.edu.ar ISSN (Versión impresa): 0329-3475 ARGENTINA 2008 [www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?](http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?)
- [www.Banamex.com.mx/sabercuenta](http://www.Banamex.com.mx/sabercuenta). (s.f.).
- [www.condusef.gob.mx/](http://www.condusef.gob.mx/)
- [www.definicion.de.com](http://www.definicion.de.com). (2009)
- [www.economia.com.mx/\\_credito.htm](http://www.economia.com.mx/_credito.htm)
- [www.elergonomista.com](http://www.elergonomista.com). (s.f.).
- [www.elsiglodetorreon.com.mx/noticia/196817.consumo-las-tarjetas-de-credito-deben-ser-uti.html](http://www.elsiglodetorreon.com.mx/noticia/196817.consumo-las-tarjetas-de-credito-deben-ser-uti.html)
- [www.finanzaspersonalesparatodos](http://www.finanzaspersonalesparatodos)
- [www.finanzaspracticas.com](http://www.finanzaspracticas.com). (2010)
- [portalif.condusef.gob.mx/tarjetas/index.php](http://portalif.condusef.gob.mx/tarjetas/index.php)
- [www.tarjeta-credito-online.es/historia-de-la-tarjeta-credito.php](http://www.tarjeta-credito-online.es/historia-de-la-tarjeta-credito.php)
- [www.mailxmail.com/curso-como-hacer-presupuestos-inversion/introduccion](http://www.mailxmail.com/curso-como-hacer-presupuestos-inversion/introduccion)
- [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com). (s.f.).

# El ciclón tropical “Simone” en 1961, un caso insólito en el estado de Veracruz

Dr. Mario Gómez Ramírez<sup>1</sup>, Pasante de Maestría Karina Eileen Álvarez Román<sup>2</sup>

**Resumen**—En esta investigación se describe cual fue el origen de la tormenta tropical “Simone”, la trayectoria que desarrolló por el Pacífico Nororiental, concretamente por el Golfo de Tehuantepec, así como el avance que tuvo como depresión tropical por la parte continental entre las entidades de Oaxaca y el sur de Veracruz hasta la llegada a las aguas de la cuenca del Golfo de México. Finalmente al localizarse sus remanentes frente al litoral veracruzano, propiciaron la formación de un tercer ciclón tropical. El fenómeno marino, se muestra a través de la representación cartográfica.

El comportamiento que tuvo la tormenta tropical “Simone”, es un caso insólito hasta el momento en la dinámica de los ciclones tropicales, particularmente para el estado de Veracruz. Tampoco debe descartarse la posibilidad de que en el futuro, pueda ocurrir otro evento similar.

**Palabras claves**—Ciclón tropical, cuenca marina, Golfo de México, Golfo de Tehuantepec, Mar Caribe, trayectoria errática.

## Introducción

Las cuencas marinas del Mar Caribe y Golfo de México, reúnen condiciones favorables para la formación de ciclones tropicales cada temporada desde el 1° de junio hasta el 30 de noviembre. El Golfo de Tehuantepec que se localiza en el Pacífico sur mexicano, es considerado como una zona ciclo genética por la temperatura superficial del agua de mar que alcanza en la época cálida del año. Este espacio marino, también es propicio para la formación de los ciclones tropicales, a partir del 15 de mayo y hasta finalizar el mes de noviembre. Estos fenómenos marinos que se originan en ambas vertientes, son un riesgo para los litorales de la República Mexicana y en general, para todo el país.

El ciclón tropical es un núcleo caliente de escala sinóptica no frontal, que se origina sobre aguas tropicales a partir de 5° de latitud norte o subtropicales cuando existen las condiciones, además presenta una convección organizada y profunda, así como una circulación cerrada de los vientos de superficie sobre un centro bien definido que gira en sentido contrario a las manecillas del reloj en el hemisferio boreal. Una vez formado, un ciclón tropical se mantiene por la extracción de energía térmica del océano que reúna una temperatura de por lo menos 27 °C y la exportación de calor latente a la troposfera superior. En esto se diferencian de los ciclones extratropicales, que derivan su energía de la temperatura horizontal contrastes en la atmósfera (efectos baroclínico). (National Weather Service. National Hurricane Center, NOAA).

Los ciclones tropicales pueden alcanzar tres etapas durante su desarrollo, las cuales están en función de la intensidad de los vientos que alcanzan. Al inicio al fenómeno marino se le llama depresión tropical, cuando los vientos máximos sostenidos alcanzan hasta 62 km/h. Si continúa su evolución, pasa a la etapa de tormenta tropical, al intensificar la fuerza eólica mayor a los 63 km/h, pero su límite superior son 117 km/h; además, se le asigna un nombre previamente establecido para la temporada y correspondiente a la cuenca en la cual se formó. En la tercera etapa, adquiere el nombre de huracán al rebasar los 118 km/h en cuanto a la intensidad de los vientos. Asimismo, a partir de que el sistema se encuentra en dicha etapa y en la medida que continúe intensificándose, se nombrará con base a la escala Saffir-Simpson en cinco categorías.

Los ciclones tropicales que han impactado al territorio nacional, por lo regular, desarrollaron trayectorias diversas e inclusive algunas erráticas. No resulta común, que un ciclón tropical se origine en una vertiente, cruce a la cuenca opuesta y se reactive como un nuevo sistema marino, regrese e impacte en tierra nuevamente, continúe con su trayectoria, atraviese la parte continental e ingrese a otro espacio marino y los remanentes formen una vez más, otro ciclón tropical. Este desenlace insólito, ocurrió con la formación de la tormenta tropical “Simone” y la trayectoria que describió entre el 1° y 3 de noviembre de 1961.

La trayectoria que siguió “Simone”, es muy relevante en el estudio de la climatología de los ciclones tropicales. Su formación fue producto de los remanentes del huracán “Hattie” el cual tuvo su origen en las aguas caribeñas, impacto la costa de Belice, recorrió la parte continental como tormenta tropical hasta la Sierra Madre, la atravesó y los remanentes llegaron al litoral guatemalteco en el Océano Pacífico. Inmediatamente, se formó otro ciclón tropical como depresión tropical el noveno de la temporada vertiente del Pacífico Nororiental. Al localizarse en el Golfo de Tehuantepec, incrementó la fuerza de los vientos y alcanzó la etapa de tormenta tropical con el nombre de “Simone”, avanzó sobre el litoral oaxaqueño y entró a la llanura costera, prosiguió su avance al norte del estado, cruzó por la parte meridional de la entidad veracruzana en las cercanías de la sierra volcánica de los Tuxtlas en la llanura costera y llegó la trayectoria a internarse en las aguas del Golfo de México. Más aún, sus remanentes contribuyeron a la formación de un tercer nuevo ciclón tropical

<sup>1</sup> Dr. Mario Gómez Ramírez. Académico en la Licenciatura de Geografía, Universidad Veracruzana. Así como, en el Posgrado de Biología, Facultad de Ciencias, UNAM. Email: [mariogomez@uv.mx](mailto:mariogomez@uv.mx) (**autor corresponsal**)

<sup>2</sup> Pasante de la Maestría en Geó. Karina Eileen Álvarez Román. Posgrado en Geografía, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM. Email: [eileengeo@yahoo.com.mx](mailto:eileengeo@yahoo.com.mx)

“Inga” en dicho litoral, dos días después. Este caso hasta el momento, es el único que se ha presentado en el territorio nacional y por ende, en el estado de Veracruz.

### **Trayectoria del ciclón tropical “Hattie”**

El noveno ciclón tropical de la temporada de 1961 en la cuenca del Atlántico Norte, se formó el 27 de octubre a las 10:00 Z, como tormenta tropical “Hattie” en el Mar de las Antillas. Se localizó en las coordenadas de 11.6° latitud norte y 81.5° longitud oeste, en la parte sur del litoral de Nicaragua, el sistema fue identificado, por los reportes emitidos de un barco y de las observaciones meteorológicas del aeropuerto de la isla de San Andrés. Durante el transcurso de la mañana la tormenta tropical “Hattie” continuó su recorrido al norte intensificándose cada vez más; sin embargo, el día 28 a las 0:0 Z se localizó en 12.8° latitud norte y 81.7° longitud oeste y alcanzó la etapa de huracán categoría 1 en la escala de Saffir-Simpson con vientos máximos sostenidos de 120.38 km/h y una presión mínima central de 991 hPa en las cercanías de la isla de San Andrés. Unas horas después a las 6:00 Z, nuevamente se intensificó a huracán categoría 3 en la escala de Saffir-Simpson, al ubicarse en 12.9° latitud norte y 81.7° de longitud oeste y registrar vientos máximos sostenidos de 185.2 km/h desplazándose con una trayectoria ligeramente al noreste. Durante el resto del día y las primeras horas de la mañana del día 29 mantuvo el rumbo, pero aumentó su intensidad; al localizarse en las coordenadas de 16.9° latitud norte y 81.3° longitud oeste, cambió su trayectoria al noroeste al tener vientos máximos sostenidos de 203.72 km/h y una presión mínima central de 963 hPa. El día 30 a las 0:0 Z al encontrarse en las coordenadas de 18.2° latitud norte y 82.4° longitud oeste, volvió a crecer la intensidad de sus vientos hasta 212.98 km/h, es decir, escaló con base a Saffir-Simpson a la categoría 4 con una presión mínima central de 956 hPa con una tendencia a recurvar cada vez más hacia el poniente. El huracán “Hattie” al llegar a las coordenadas 18.5° latitud norte y 83.8° longitud oeste alcanzó su mayor ascenso en latitud y cambio su trayectoria con rumbo al suroeste, a las 6:00 Z del día 30 tuvo vientos máximos de 222.4 km/h y presión mínima central de 942 hPa. El huracán “Hattie” a las 18:00 Z del mismo día, nuevamente volvió a adquirir mayor fuerza y alcanzó la categoría 5 en la escala de Saffir-Simpson al localizarse en 18.2° latitud norte y 85.2° longitud oeste con una intensidad de los vientos máximos de 259.28 km/h, pero en el transcurso de la tarde alcanzó la más baja presión central de su trayectoria al registrar 920 hPa y mantener la misma fuerza de los vientos. El día 31 ligeramente después de las 12:00 Z impacto en la parte central del litoral de Belice, escasamente al sur de la ciudad capital con categoría 4 en la escala de Saffir-Simpson. El huracán “Hattie” dañó severamente a la ciudad capital, causó inundaciones y destrozos, sobre todo por la marea de tormenta, precipitaciones abundantes y los vientos intensos. La situación crítica y desoladora que causaron las afectaciones de “Hattie” entre la población beliceña, obligó al gobierno a tomar la decisión de reubicar la capital del país, para resguardar a los habitantes en otro sitio hacia el interior del territorio y eligieron el lugar donde se localiza actualmente la ciudad de Belmopan.

Al continuar su avance por la parte continental del territorio beliceño perdió fuerza, durante en el transcurso de la mañana y al cruzar la frontera con Guatemala, cambió su trayectoria al sursuroeste y se observó una disminución en la intensidad de sus vientos. El día 1° de noviembre a las 6:00 Z fue el último reporte del recorrido del huracán “Hattie” y se localizó en las coordenadas de 15.7° latitud norte y 90.1° longitud oeste como tormenta tropical con vientos máximos 83.34 km/h. Prosiguió su trayectoria hacia la Sierra Madre en Guatemala perdiendo intensidad al rebasarla y un poco más tarde, los remanentes avanzaron por la llanura costera y salieron al litoral guatemalteco en el Pacífico Nororiental. (Figuras 1-2).

### **Trayectoria del ciclón tropical “Simone”**

Los remanentes del huracán “Hattie” al llegar a la cuenca del Océano Pacífico Nororiental, originaron el noveno ciclón tropical de la temporada de 1961. Se localizó el día el 1° de noviembre a las 6:00 Z en las coordenadas de 14° latitud norte y 92° longitud oeste como depresión tropical con vientos máximos sostenidos de 46.3 km/h, continuó su trayectoria al oeste manteniendo la misma intensidad y a las 12:00 Z del mismo día, se ubicó en 13.9° latitud norte y 93.4° longitud oeste. A partir de este punto cambió su recorrido al noroeste, asimismo, incrementó la intensidad y ascendió a tormenta tropical designándole el nombre de “Simone” a las 18:00 Z al encontrarse en 14.3° latitud norte y 94.4° longitud oeste con vientos máximos de 83.3 km/h. El ciclón tropical “Simone” prosiguió con rumbo al Golfo de Tehuantepec bordeando el escarpe del talud continental y el día 2 a las 0:0 Z avanzó hasta alcanzar 15° latitud norte y 95° longitud oeste, ascendiendo cada vez más en latitud. A la media noche del mismo día, el ciclón tropical “Simone” bajo su intensidad a depresión tropical en las cercanías del litoral oaxaqueño al encontrarse en 15.8° latitud norte y 95.8° longitud oeste con vientos máximos de 46.3 km/h. Con la misma intensidad entró a la estrecha llanura costera oaxaqueña, avanzó sobre las estribaciones de la Sierra Madre del Sur y por la mañana a las 12:00 Z pasó por las coordenadas de 16.6° latitud norte y 95.7° longitud oeste con vientos máximos de 46.3 km/h. La depresión tropical “Simone” a las 0:0 Z del día 3, se localizó en el límite de los estados de Oaxaca y Veracruz en la posición de 17.6° latitud norte y 95.4° longitud oeste, al sureste de Ixcatlán, Oax., sin disminuir la intensidad de los vientos máximos. El día 3 a las 6:00 Z, pasó en las coordenadas de 18° latitud norte y 95.2° longitud oeste, al sureste de la localidad del Marquesillo, Ver., muy cercano a la ribera del río San Juan; a las 12:00 Z manteniéndose

con la misma intensidad, avanzó sobre la línea costera sur del estado de Veracruz, siguió por la ladera meridional de la sierra volcánica de Santa Martha y salió a las aguas del Golfo de México hasta alcanzar las coordenadas de 18.6° latitud norte y 94.6° longitud oeste, como depresión tropical. (Figuras 1-8).

La depresión tropical “Simone”, se mantuvo el transcurso del día en el entorno marino del Golfo de México y parte del día 4; sin embargo, el día 5 a las 0:0 Z producto de sus remanentes, se formó un nuevo ciclón tropical en las coordenadas de 20.8° latitud norte y 94.7° longitud oeste, como tormenta tropical que llevó por nombre “Inga”.

### Descripción del Método

Esta investigación se abordó, a través de la climatología de ciclones tropicales. Asimismo, se emplearon las bases de datos de cada uno de los fenómenos marinos considerados en el trabajo del Centro Nacional de Huracanes, NOAA y Unisys Weather Hurricane disponibles en Internet, para elaborar las respectivas trayectorias. También se consultaron otras páginas para corroborar el comportamiento de cada uno de los ciclones tropicales como es Weather Underground y Stormpulse. Además, se utilizaron las imágenes de Google Earth de la zona por donde desarrolló su trayectoria la tormenta tropical “Simone” y consultaron fuentes periodísticas. Finalmente mediante el uso de las herramientas de Surfer 8.0 y Arcview 3.2, se realizó la cartografía y analizó la información.

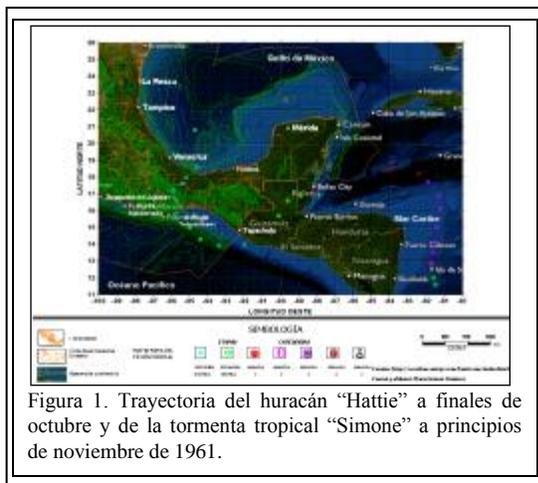


Figura 1. Trayectoria del huracán “Hattie” a finales de octubre y de la tormenta tropical “Simone” a principios de noviembre de 1961.

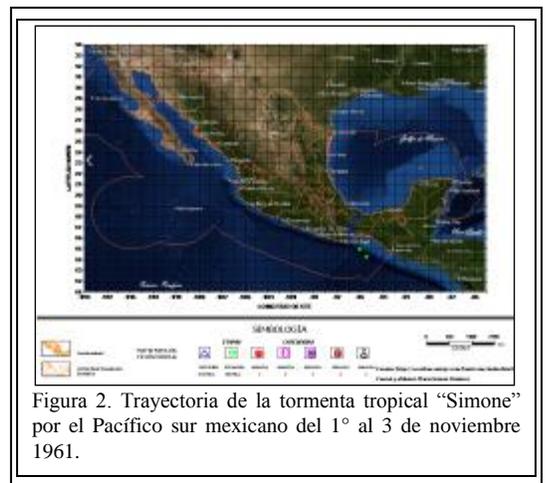


Figura 2. Trayectoria de la tormenta tropical “Simone” por el Pacífico sur mexicano del 1° al 3 de noviembre 1961.

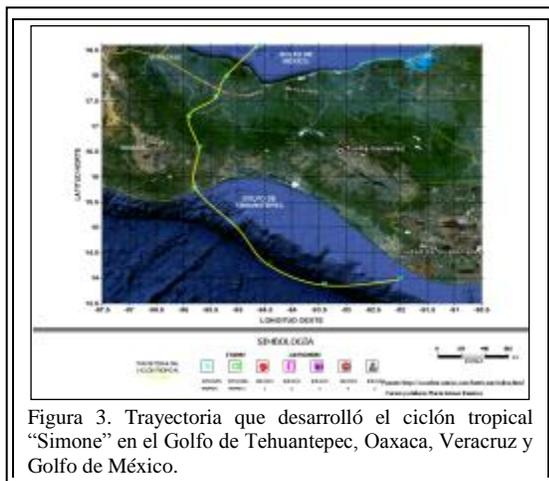


Figura 3. Trayectoria que desarrolló el ciclón tropical “Simone” en el Golfo de Tehuantepec, Oaxaca, Veracruz y Golfo de México.

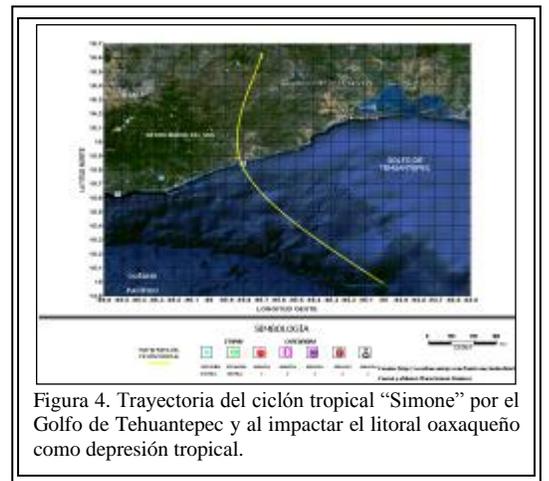


Figura 4. Trayectoria del ciclón tropical “Simone” por el Golfo de Tehuantepec y al impactar el litoral oaxaqueño como depresión tropical.

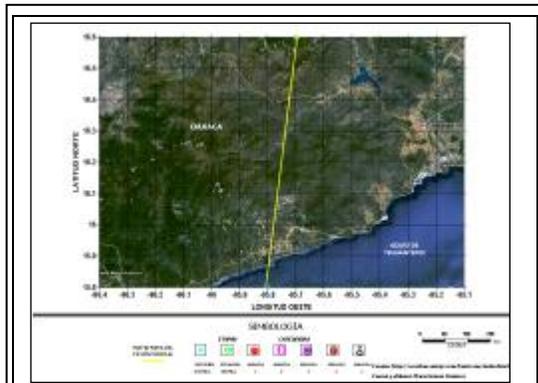


Figura 5. Trayectoria de “Simone” como depresión tropical, ascendiendo la Sierra Madre del Sur en el estado de Oaxaca.



Figura 6. Avance de la depresión tropical “Simone” sobre la divisoria de aguas de la Sierra Madre del Sur.

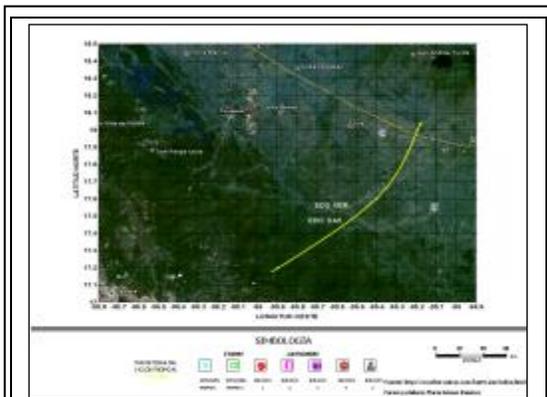


Figura 7. La depresión tropical “Simone” al descender de la Sierra Madre del Sur, hacia la llanura costera del Golfo Meridional en el estado de Veracruz.

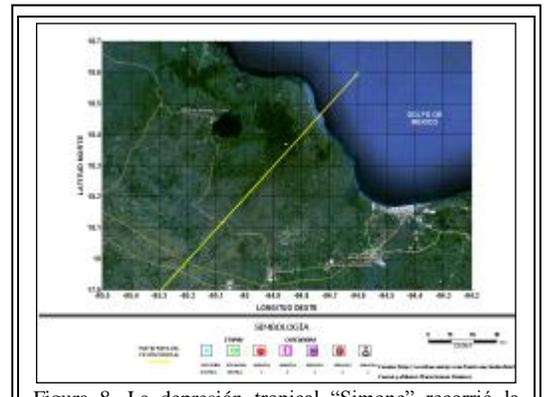


Figura 8. La depresión tropical “Simone” recorrió la planicie costera, salió al litoral veracruzano y entró a las aguas cálidas del Golfo de México.

### Comentarios Finales

#### Resultados

Al llevar a cabo el análisis de los datos, cartográfico y las analogías del comportamiento que tuvo la tormenta tropical “Simone”, destaca lo siguiente:

El ciclón tropical “Simone”, se formó en el Pacífico Nororiental frente al litoral guatemalteco, debido a los remanentes del huracán “Hattie”, el cual tuvo su origen en el Mar Caribe; impactó en la parte central del litoral de Belice, avanzó por tierra hasta llegar al territorio guatemalteco como tormenta tropical. Sus remanentes lograron rebasar la Sierra Madre, alcanzar la llanura costera y llegar a las aguas de la cuenca del Océano Pacífico.

Los remanentes de “Hattie” al interactuar con las aguas del Pacífico, formaron la depresión tropical-9 de la temporada y al seguir una trayectoria con rumbo al Golfo de Tehuantepec evolucionó a la tormenta tropical “Simone”.

El ciclón tropical “Simone” al dirigirse al litoral de Oaxaca, disminuyó su intensidad e impactó como depresión tropical.

En el territorio oaxaqueño la depresión tropical “Simone”, ascendió por las estribaciones de la Sierra Madre del Sur, la rebasó y entró a la parte sureña del estado de Veracruz sin perder fuerza.

“Simone” avanzó por la llanura costera del Golfo Sur, circundó la sierra volcánica de Los Tuxtlas y logró salir a las aguas cálidas del Golfo de México por el norte de la bahía de Tecuanapa.

Los remanentes de la depresión tropical “Simone” en la cuenca del Golfo de México, favorecieron la formación de un tercer ciclón tropical el cual tuvo por nombre “Inga”.

### Conclusiones

La climatología aplicada con relación a los ciclones tropicales, ayudó a realizar la investigación a través de reconstruir el comportamiento de este tipo de fenómenos marinos, los cuales cada año pueden afectar a la República Mexicana y en particular al estado Veracruz como sucedió con la tormenta tropical “Simone”.

La formación del huracán “Hattie” en el Mar de las Antillas, favoreció la generación de un nuevo ciclón tropical “Simone” en la cuenca del Océano Pacífico Nororiental.

La trayectoria que desarrolló la tormenta tropical “Simone”, alcanzó las aguas del Golfo de México como depresión tropical y sus remanentes propiciaron el origen del ciclón tropical “Inga”.

El origen de la tormenta tropical “Simone” y el desarrollo de la trayectoria que siguió, es un caso insólito hasta el momento en la entidad veracruzana, pero no imposible que vuelva a presentarse con otro ciclón tropical.

El ciclón tropical “Simone” impactó en el litoral oaxaqueño como depresión tropical y con la intensidad de vientos de 46.3 km/h logró superar el relieve de la Sierra Madre del Sur, avanzó por la llanura costera del Golfo Sur e ingresó a las aguas del Golfo de México.

La tormenta tropical “Simone”, se originó en los inicios del último mes de la temporada de ciclones tropicales.

La trayectoria que desarrolló el ciclón tropical “Simone”, es probable poderse considerar como errática, sin perder de vista, que estos fenómenos marinos aún resultan impredecibles.

### Recomendaciones

La investigación realizada hasta el momento, puede trabajarse en otros rubros que también resultan interesantes, como es las repercusiones que tuvieron los habitantes por la trayectoria que siguió el ciclón tropical, situación que prevaleció en la entidad, como enfrentaron la problemática, entre otros. Además, es una temática en que tiene cabida, la interacción interdisciplinaria.

### Referencias

- Atlantic Oceanographic and Meteorological Laboratory. Hurricane Research Division. Frequently Asked Questions, NOAA, consultada por Internet el 2 de julio del 2011. Dirección de Internet: <http://www.aoml.noaa.gov/hrd/tcfaq/E15.html>
- Google Earth, Europa Technologies. US Dept of State Geographer, 2011. consultada por Internet el 4 de julio del 2011. Dirección de Internet: <http://www.google.com/intl/es/earth/index.html>
- Gómez, R.M. “Distribución de niveles de marea, salinidad y temperatura superficial del agua de mar, de acuerdo con las estaciones mareográficas de México”, tesis de doctorado, México, Facultad de Filosofía y Letras, Posgrado de Geografía, UNAM, 1999, 798 p.
- Gómez, R.M. “Ciclones tropicales que entraron a la península de Yucatán de 1970 a 1995”, *Revista Geográfica*, No. 124, 1999, pp. 153-172.
- Gómez, R.M. “Trayectorias históricas de los ciclones tropicales que impactaron el estado de Veracruz de 1930 al 2005”, *Scripta Nova. Revista electrónica de geografía y ciencias sociales*, Vol. X, No. 218, (15), 2006, consultada por Internet el 2 de agosto del 2011. Dirección de Internet: <http://www.ub.es/geocrit/sn/sn-218-15.htm>
- Gómez, R.M. “Los ciclones tropicales un riesgo para el turismo en Quintana Roo”, *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, No. 8, 2007, consultada por Internet el 3 de julio del 2011. Dirección de Internet: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2007/mgrciclones.htm>
- Gómez, R.M. “Variación de la temperatura del agua marina que propició la trayectoria del huracán “Dean” sobre el Golfo de México en 2007”, *GEOS* (en línea), Vol. 28, No. 2, 2008, p. 91, consultada por Internet el 29 de julio del 2011. Dirección de Internet: [http://www.ugm.org.mx/pdf/geos08-2/sesiones\\_regulares/CCA.pdf](http://www.ugm.org.mx/pdf/geos08-2/sesiones_regulares/CCA.pdf)
- Gómez, R.M. “El huracán “Dean” fue un típico Cabo Verde, que impacto al estado de Veracruz en México en 2007”, *Memorias. III Congreso Internacional de Ciencias, Artes, Tecnología y Humanidades*, 2009, pp. 658-668, consultada por Internet el 27 de julio del 2011. Dirección de Internet: <http://www.uv.mx/congresoamcath/documents/MemoriasProceedings02Jun09.pdf>
- Gómez, R.M. “Comportamiento de la temperatura superficial del mar y presión atmosférica registrada por la boya marina cuenca de Yucatán al paso del huracán “Dean” en el 2007”, *Memorias. Congreso Internacional de Investigación de AcademiaJournals.com 2009*, pp. 2-8, consultada por Internet el 4 de agosto del 2011. Dirección de Internet <http://congreso.academiajournals.com/downloads/Vol%20VII%20Ciencias%20y%20Matematicas.pdf>
- Gómez, R.M. “Distribución de la anomalía de la temperatura del mar en la costa veracruzana durante la evolución de “El Niño” 2009”, *Memorias. Congreso Internacional de Investigación de AcademiaJournals.com 2009*, pp. 9-14, consultada por Internet el 27 de julio del 2011. Dirección de Internet <http://congreso.academiajournals.com/downloads/Vol%20VII%20Ciencias%20y%20Matematicas.pdf>
- Gómez, R.M. “Cantidad de precipitación que produjo el huracán “Henriette” durante su trayectoria que siguió por el océano Pacífico y golfo de California en el 2007”, *Memorias. XIV Simposio Internacional SELPER 2010*, pp. 1-14, consultada por Internet el 24 de julio del 2011. Dirección de Internet <http://www.selper-mexico.org.mx/XT%20PDF/OCEANO/OCEAN-01.pdf>
- Gómez, R.M. “Distribución de la anomalía de la temperatura del mar que propició la trayectoria del huracán “Alex” en el Mar Caribe y Golfo de México en el 2010”, *Memorias. XIV Simposio Internacional SELPER 2010*, pp. 1-10, consultada por Internet el 24 de julio del 2011. Dirección de Internet <http://selper-mexico.org.mx/XT%20PDF/OCEANO/OCEAN-02.pdf>
- Gómez, R.M y Álvarez, R. K.E. “Ciclones tropicales que se formaron al este de las Antillas Menores e impactaron los estados costeros del litoral oriental de México de 1900 al 2003”, *Revista Geográfica*, No. 137, 2005, pp. 57-80.
- Gómez, R.M y Álvarez, R. K.E. “Variación de la temperatura del mar que propició el ciclón tropical “Marco” durante la trayectoria que siguió por el sur del Golfo de México en el 2008”, *GEOS* (en línea), Vol. 29, No. 1, 2009, p. 4, consultada por Internet el 19 de julio del 2011. Dirección de Internet: <http://www.ugm.org.mx/ugm/geos/2009/vol29-1/geos29-1.pdf>
- Gómez, R.M., Enríquez, F. E. y Álvarez, R. K.E. “Los ciclones tropicales deben tomarse en consideración, para el manejo de cuencas hidrogeográficas en México”, *Memorias. 2º Congreso Nacional de Manejo de Cuencas Hidrográficas. Instituto Nacional de Ecología 211*, pp. 1-10, consultada por Internet el 27 de julio del 2011. Dirección de Internet [http://www.ine.gov.mx/descargas/cuencas/2011\\_cnch2\\_dina\\_gomez\\_ramirez.pdf](http://www.ine.gov.mx/descargas/cuencas/2011_cnch2_dina_gomez_ramirez.pdf)

Gómez, R.M., Gómez, A.Y., Gómez, A. E.F, y Enríquez, F. E. "Seguimiento de los remanentes del huracán "Dolly" en el estado de Chihuahua, mediante imágenes de satélite entre el 25 al 26 de julio de 2008", *Memorias. Congreso Internacional de Investigación de AcademiaJournals.com Cd. Juárez 211*, pp. 190-195, consultada por Internet el 18 de julio del 2011. Dirección de Internet: <http://juarez.academiajournals.com/downloads/AJ%20Congreso%20Juarez%20G-L.pdf>

Hurricane Archive: Weather Underground, consultada por Internet el 2 de julio del 2011. Dirección de Internet: <http://www.wunderground.com/hurricane/at1961.asp>

Hurricane Archive: Weather Underground, consultada por Internet el 3 de julio del 2011. Dirección de Internet: <http://www.wunderground.com/hurricane/ep1961.asp>

National Weather Service Weather Forecast Office. Tampa Bay Area, Fl. Tropical Weather, NOAA, consultada por Internet el 2 de agosto del 2011. Dirección de Internet: <http://www.srh.noaa.gov/tbw/?n=spanishtampabaytropicalweather>

National Weather Service. National Hurricane Center. Glossary of NHC Terms, NOAA, consultada por Internet el 28 de julio del 2011. Dirección de Internet: <http://www.nhc.noaa.gov/aboutgloss.shtml>

National Weather Service. National Hurricane Center, NOAA, consultada por Internet el 23 de julio del 2011. Dirección de Internet: <http://www.nhc.noaa.gov/index.shtml>

National Oceanic and Atmospheric Administration. National Hurricane Center. NHC Data Archive, NOAA, consultada por Internet el 12 de julio del 2011. Dirección de Internet: <http://www.nhc.noaa.gov/pastall.shtml>

Stormpulse, consultada por Internet el 2 de julio del 2011. Dirección de Internet: <http://www.stormpulse.com/1961-hurricane-season>

Unisys Weather Hurricane, consultada por Internet el 25 de julio del 2011. Dirección en Internet <http://weather.unisys.com/hurricane/index.php>

### Notas Biográficas

El **Dr. Mario Gómez Ramírez** es Académico de Tiempo Completo en la Licenciatura de Geografía de la Facultad de Economía en la Universidad Veracruzana, Veracruz, México y Catedrático de la materia de Climatología Marina de México en el Postgrado de Biología, Facultad de Ciencias, en la Universidad Nacional Autónoma de México. Realizó sus estudios de licenciatura y postgrado en Geografía, en la Facultad de Filosofía y Letras, UNAM.

La **Lic. Karina Eileen Álvarez Román** realizó sus estudios de Licenciatura y postgrado en Geografía, en la Facultad de Filosofía y Letras, UNAM. Actualmente, es pasante de la Maestría y su línea de trabajo, es en Geografía Ambiental y Climatología.

# El rendimiento académico de los estudiantes que presentaron un trabajo de investigación sobre cultura en educación financiera

María del Carmen Meza Tellez, M.A.<sup>1</sup>, Jorge Samuel Berdón Carrasco, Dr.<sup>2</sup>, Leydi Margarita López Castro Dra.<sup>3</sup>  
Claudia Domínguez Trápaga, M.A.<sup>4</sup>

**Resumen—** Este reporte de investigación documental constituye una reflexión de los autores sobre el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Administración de la Universidad Veracruzana región Veracruz durante el período de elaboración, presentación y defensa del documento con el cual acreditan la experiencia educativa (materia) de experiencia recepcional (trabajo de investigación) con la que concluyen sus estudios de licenciatura. Dado que el fin que se persigue es elevar el rendimiento académico de los estudiantes se realizó un análisis de la estrategia didáctica que actualmente se aplica en aquéllos que abordaron el tema de cultura en educación financiera y se presenta un reporte de los resultados.

**Palabras claves:** rendimiento académico, experiencia educativa, experiencia recepcional, cultura financiera.

## Introducción

Para aquellos que hemos elegido el ámbito educativo como actividad profesional principal, constituye una responsabilidad y un reto continuo elevar el rendimiento académico de nuestros estudiantes. Por ello es necesario documentarse y después implementar aquéllas estrategias didácticas que contribuyan a nuestro objetivo y que al mismo tiempo aborden intereses comunes con nuestros estudiantes a fin de crear una relación armónica y eficiente de trabajo.

La Universidad Veracruzana a través de su *Modelo Educativo Integral y Flexible* (MEIF) que se define como : “el modelo educativo integral, que promueve la formación intelectual, profesional, social y humana del estudiante; y es flexible en tiempos, espacios y contenidos, y que a partir del segundo período se ofrecen experiencias educativas que a elegir cuáles, cuándo y dónde cursarlas con el apoyo y recomendaciones del tutor académico y considerando los lineamientos establecidos “( MEIF,2011), incluye en sus todos sus planes de estudios una *experiencia educativa* (materia), que se concibe como : “ Las experiencias educativas deben ser entendidas no sólo como las que se realizan en el aula, sino como aquéllas que promueven aprendizajes, independientemente del ámbito donde se lleven a cabo. El logro de una formación integral para el alumno dependerá no sólo de los conocimientos recibidos en el aula, sino de la ampliación de los límites de los contextos de aprendizaje a diferentes ámbitos de la labor profesional y del desarrollo social y personal” (Documentos Universitarios, 2011).

*Y finalmente la experiencia recepcional objeto de análisis de este trabajo que se define como: “una actividad académica integradora de conocimientos; cuyos antecedentes o pre- requisitos para inscribirse los establecerá cada programa académico; los estudiantes deben haber cubierto al menos el 70% de los créditos del programa académico; es una experiencia educativa de carácter obligatorio y no puede ser acreditada mediante equivalencia,*

---

<sup>1</sup> La M.A. María del Carmen Meza Tellez es Profesora de Tiempo Completo de la Facultad de Administración en la Universidad Veracruzana, Región Veracruz, México [cmeza@uv.mx](mailto:cmeza@uv.mx) (autor corresponsal)

<sup>2</sup> El Dr. Jorge Samuel Berdón Carrasco es Profesor de Tiempo Completo de la Facultad de Administración en la Universidad Veracruzana, Región Veracruz, México [jberdon@uv.mx](mailto:jberdon@uv.mx)

<sup>3</sup> La Dra. Leydi Margarita López Castro es Profesora de Tiempo Completo de la Facultad de Administración en la Universidad Veracruzana, Región Veracruz, México [leilopez@uv.mx](mailto:leilopez@uv.mx)

<sup>4</sup> La M.A. Claudia Domínguez Trápaga es Profesora de Tiempo Asignatura de la Facultad de Administración en la Universidad Veracruzana, Región Veracruz, México [cladominguez@uv.mx](mailto:cladominguez@uv.mx)

*revalidación o examen de competencia; es una experiencia educativa cursativa (se acredita en ordinario y los lineamientos son similares al resto de las demás experiencias educativas de esta naturaleza.; las características de la experiencia recepcional serán establecidas por la Junta Académica en el Reglamento Interno de la entidad académica respectiva; la experiencia recepcional es responsabilidad de los docentes encargados de la misma, tanto en sus aspectos académicos, como en lo relativo a la programación, el seguimiento y la evaluación, sujetándose a los lineamientos establecidos para las demás experiencias educativas. La experiencia recepcional puede adoptar las modalidades de: tesis; tesina; monografía; reporte técnico; memoria; presentación de trabajos prácticos de tipo científico, educativo, artístico o técnico; obtención de 1,000 o más puntos en el Examen General de Egreso de la Licenciatura del CENEVAL; aprobación, con carácter de ordinario en primera inscripción y con promedio general mínimo de nueve, en las demás experiencias educativas establecidas en el programa académico correspondiente; aprobación del Examen General de Conocimientos. La evaluación de la experiencia recepcional estará a cargo de un jurado de 3 a 5 sinodales, designado por el Director de la entidad académica, a propuesta del Consejo Técnico, y en el que se incluirá al académico responsable de la misma y al asesor del trabajo final. Con la finalidad de obtener una calificación numérica, los resultados del Examen General de Egreso de la Licenciatura serán registrados de la siguiente manera: de 1,000 a 1,099 puntos = 8; de 1,100 a 1,199 puntos = 9; y de 1,200 a 1,300 puntos = 10; Para la acreditación de la experiencia recepcional por promedio, la calificación numérica se obtendrá de la siguiente manera: promedio de 9.0 a 9.4 = 9; promedio de 9.5 a 10 = 10. La mención honorífica es el reconocimiento que la Universidad Veracruzana otorga a los egresados cuando cumplen alguno de los siguientes requisitos. Que obtengan un promedio general mínimo de nueve en exámenes ordinarios de primera inscripción; II. Que presenten un trabajo recepcional en cualquier modalidad, que represente una aportación relevante en el terreno de la disciplina correspondiente y III. Que obtengan "testimonio de alto rendimiento" en la presentación del Examen General de Egreso de la Licenciatura." (Universidad Veracruzana, MEF.Disposiciones Generales, Control Escolar, 2011)*

Acreditar esta experiencia educativa resulta una tarea ardua, que demanda tiempo pero que puede resultar altamente gratificante para quienes ponen suficiente empeño pues les permite conocer ampliamente el tema y elaborar propuestas de solución o mejora a un problema de investigación tomando como base los conocimientos, habilidad y actitudes adquiridas a lo largo de su programa educativo.

Bajo esta perspectiva se consultó el artículo presentado por (Fuentes, T. 2005), quien analiza el concepto de rendimiento académico, revisa la dimensión psicológica y propone algunas líneas para su optimización; lo cual resultó muy interesante conocer para posteriormente elaborar un análisis reflexivo sobre la estrategia seguida en la experiencia recepcional y después evaluar de manera empírica si ésta ha permitido a los estudiantes elevar efectivamente su rendimiento académico.

Los trabajos de experiencia recepcional que se analizan son: La cultura del ahorro en los jóvenes, el manejo de las tarjetas de crédito y la planeación de las finanzas personales todos ellos desarrollados por tres estudiantes de la Licenciatura en Administración de empresas y aplicado entre los estudiantes universitarios de la Facultad de Administración, de la Universidad Veracruzana, región Veracruz.

## **Descripción del Método**

### *Marco Conceptual*

El rendimiento académico definido por Jiménez (2000) en (Edel, 2003), postula que el rendimiento escolar es un "nivel de conocimientos demostrado en un área o materia comparado con la norma de edad y nivel académico", y continúa Edel (2003) "encontramos que el rendimiento del alumno debería ser entendido a partir de sus procesos de evaluación, sin embargo, la simple medición y/o evaluación de los rendimientos alcanzados por los alumnos no provee por sí misma todas las pautas necesarias para la acción destinada al mejoramiento de la calidad educativa".

El rendimiento académico es la correspondencia entre el comportamiento del alumno y los comportamientos institucionalmente especificados que deben aprender en su momento escolar. En este concepto se encuentra la siguiente relación (tríadica): lo que se pretende que se aprenda, lo que facilita el aprendizaje y lo que se aprende (Passmore, J. 1983 en Fuentes, 2005).

Por otra parte, Fuentes (2005) comenta que cada uno de estos elementos corresponde a una dimensión diferente y establece que:

El primero: *lo que se pretende que aprenda* corresponde a la dimensión político social, ya que depende de lo que se acuerde en la política educativa se especifica lo que socialmente se considera conveniente que los estudiantes aprendan en cada nivel escolar. En el caso de los estudiantes de experiencia recepcional con estos trabajos políticamente conviene porque es una forma de que se titulen en forma automática; y desde el punto de vista social se desea es que realicen un trabajo de investigación aplicada de acuerdo a la línea de investigación que el asesor cultiva y que se alinea a los intereses del estudiante.

En cuanto al segundo elemento: *lo que facilita el aprendizaje*, se refiere a la dimensión pedagógica, esto es considerar las características de lo que se ha de aprender y quiénes en conjunto lo han de aprender, entonces se elaboran las estrategias didácticas para facilitar su aprendizaje. En el caso de la experiencia recepcional se ofrece un taller denominado Taller de titulación, en el cual en tres sesiones de tres horas, se les explica detenidamente los elementos con los cuales han de estructurar sus trabajos de experiencia recepcional; después de cada uno de ellos, se les solicita que de “tarea” acudan con su asesor para que de manera conjunta elijan un tema de investigación, elaboren el título del tema a investigar, planteen el problema, establezcan los objetivos de la investigación, justifiquen y delimiten la investigación; definan el tipo de investigación, elaboren el marco de referencia de la investigación, formulen la hipótesis de la investigación (si es el caso); definan el diseño de la investigación, determinen la población y la muestra objeto del estudio; recopilen la información, procesen la información, analicen y discutan los resultados y elaboren el informe. Dicha actividad abarca 16 semanas.

En lo que respecta al tercer elemento: *lo que aprende el estudiante*: se centra en una dimensión psicológica, en virtud de que considera el comportamiento del estudiante respecto al objeto del aprendizaje (acreditar la última experiencia educativa de su plan de estudios), las acciones didácticas (el taller de titulación y el acompañamiento del profesor- asesor) y su producto (su trabajo de experiencia recepcional). Como bien señala la autora, en las instituciones educativas nacionales, los propósitos y las estrategias didácticas son grupales y el aprendizaje es individual, lo cual en nuestro caso también se cumple.

Por tanto, el rendimiento académico del estudiante es “el resultado de la ejecución de una serie de comportamientos necesarios en el procedimiento didáctico a partir del supuesto de que conducen a los alumnos a aprender lo requerido”; el aprendiz debe realizar acciones con respecto al objeto de estudio para pasar de no saber a saber. (Fuentes, 2005).

Sin embargo, éste se puede ver influenciado por otros factores. Según Fuentes, 2001: “en el proceso que tiene como producto el rendimiento académico, encontramos dos puntos básicos: la ejecución de comportamientos académicos para aprender lo requerido, y las variables que pueden influir en la ejecución de dichos comportamientos y en el aprendizaje resultante”.

Se revisaron las definiciones de comportamientos académicos, las variables que pueden influir sobre la ejecución de los comportamientos académicos y las sugerencias sobre el comportamiento del estudiante respecto al rendimiento académico identificando la presencia de cada uno de los aspectos relacionados en los tres trabajos presentados sobre cultura financiera: ahorro, tarjeta de crédito y presupuesto para así determinar si mediante el análisis de la estrategia didáctica que actualmente se aplicó en aquéllos que abordaron el tema de cultura en educación financiera fue posible elevar el rendimiento académico de los estudiantes.

## Resultados

A continuación se presentan un análisis de los comportamientos académicos concretos sugeridos e implementados durante el período Enero – Julio 2011 en la experiencia educativa: experiencia recepcional para los estudiantes: Blanco, Castro y Egremy (2011) cuyos trabajos se relacionan con la cultura en educación financiera. Más adelante, se presentan las variables que pueden influir en la ejecución de los comportamientos académicos

<i>Comportamientos Académicos (sugeridos para que el estudiante aprenda lo requerido)</i>	<i>Ahorro</i>	<i>Tarjeta de crédito</i>	<i>Presupuesto</i>
Escuchar la exposición del asesor	El profesor da una orientación inicial del tema y sugiere un índice.	El profesor da una orientación inicial del tema y sugiere un índice	El profesor da una orientación inicial del tema y sugiere un índice
Realizar investigaciones bibliográficas o de campo	La estudiante adquirió bibliografía actualizada del tema (5 libros); buscó información en portales de internet relacionados con el tema; localizó software y aplicaciones para su móvil y para su tablet relacionadas con el tema.	El estudiante se documentó con los conceptos relacionados con el crédito y las tarjetas de crédito. Acudió a diversas instituciones bancarias y tiendas departamentales para obtener información sobre las tarjetas de créditos que ofrecen a los estudiantes, los requisitos, la tasa de interés, el límite, el aval, entre otras.	La estudiante se documentó en dos temas: presupuesto personal y plan financiero personal. Encontró que lo más importante de hacer un presupuesto personal es contar con una base sólida para prevenir problemas futuros y aprovechar oportunidades.
Contestar o formular preguntas sobre el tema	¿Qué es y cómo ahorrar?	¿Cuál es el manejo que le dan los estudiantes a su tarjeta de crédito?	¿Por qué es importante realizar un presupuesto personal y así llevar a cabo un plan financiero personal?
Resolver problemas	Nunca le alcanzaba lo que ganaba; se le iba muy rápido su quincena.	Deseaba conocer a qué se debe el manejo inadecuado de las tarjetas de crédito en los jóvenes	Se le dificultaba organizar sus ingresos y no contaba con dinero extra para imprevistos.
Redactar ensayos	Elaboró la redacción de los tres capítulos de su experiencia recepcional.	Elaboró la redacción de los tres capítulos de su experiencia recepcional.	Elaboró la redacción de los tres capítulos de su experiencia recepcional.
Aplicar algún conocimiento en eventos concretos	Dado que ya se encuentra laborando, aplicó sus conocimientos para adquirir su nueva vivienda.	En el manejo de su tarjeta de crédito departamental.	Del dinero que recibe mensualmente, lo organizó y estableció metas de corto plazo.
Diseñar nuevas estrategias	Brindó asesoría a sus compañeros de trabajo para ahorraran una cantidad fija de sus ingresos como “premio” a su esfuerzo.	Pláticas a los estudiantes para orientarlos sobre el buen manejo de su tarjeta de crédito.	Elaboró un formato “amigable” para elaborar un presupuesto mensual.
Otros	Se dio cuenta que las mujeres, por ser más longevas, deben estar más preparadas en el tema del ahorro. Adquirir una cultura del ahorro ofrece libertad y tranquilidad financiera para cubrir imprevistos o para darse un gusto personal.		

Tabla 1. Comportamientos académicos sugeridos para que el estudiante aprenda lo requerido.

Por los resultados obtenidos, se pudo observar que los comportamientos académicos se aplicaron efectivamente; se puede decir, que con la estrategia didáctica de aprender investigando y haciendo los estudiantes sí “aprehendieron” los comportamientos prescritos y elevaron su rendimiento académico. No obstante, durante la etapa de la implementación de los comportamientos académicos, éstos estuvieron sujetos a la influencia positiva de las variables que a continuación se presentan:

<i>Variables</i>	<i>Ahorro</i>	<i>Tarjeta de crédito</i>	<i>Presupuesto</i>
<i>Comportamientos pre-recurrentes y comportamientos instrumentales(indican la acción a realizar y el objeto de aprendizaje)</i>	Para entender el tema del ahorro, la estudiante leyó sobre el tema e identificó que para ahorrar se requiere de: Para probar que sí era posible destinar una parte de su ingreso al ahorro utilizó una aplicación para su teléfono móvil en la cual registraba cada ingreso o gasto y el software de reportaba al instante al aumento o disminución en el efectivo disponible.	El estudiante identificó una problemática: el endeudamiento en sus compañeros; para comprenderla se documentó con la información que publica la CONDUSEF (Comisión Nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros) anotando los aspectos significativos en el manejo una tarjeta de crédito.	Conocer qué puede conducir a una persona a sentirse segura y tranquila con respecto a su salud financiera ante algún imprevisto u oportunidad fueron las temáticas en las que la estudiante se documentó para conocer e identificar el nivel de dificultad o sofisticación que representa el dedicar un tiempo a la planeación de cómo se emplearán los ingresos en función de un cierto nivel de vida (toma de decisiones personales).
Comportamientos organizacionales (tiempo, lugar y orden adecuados para cada actividad)	Con la información recabada ,elaboró una encuesta, la aplicó, registró, analizó e interpretó los resultados	Con la información recabada ,elaboró una encuesta, la aplicó, registró, analizó e interpretó los resultados	Con la información recabada ,elaboró una encuesta, la aplicó, registró, analizó e interpretó los resultados
Condiciones orgánsmicas (buen funcionamiento del organismo del estudiante: visión, tacto, audición)	Funciones habilitadas	Funciones habilitadas	Funciones habilitadas
Factores motivacionales(se basa en la historia interactiva del estudiante en situaciones y condiciones similares)	Se identificó con el tema y se involucró, por ello resultó altamente motivador; dado que obtuvo una buena respuesta (interés de parte de los encuestados) , le motivó a aplicar lo aprendido en su entorno personal y profesional	Resultaron de mucho interés y motivación los resultados obtenidos en la encuesta se dio cuenta que los estudiantes de las carreras administrativas conocen del tema, pero no están muy pendientes de las fechas del pago, por ello tienen rezagos y existe poca disposición por recibir orientación temprana.	Decidir anticipadamente el monto que se ha de destinar a cada gasto fue suficientemente motivante; iniciar un control de sus ingresos llevando a cabo con mucha puntualidad las recomendaciones de los autores y al final de un período (mes) reconocer que disponía de una cantidad extra para cubrir un imprevisto o simplemente un gusto personal.

Tabla 2. Variables que pueden influir en la ejecución de los comportamientos académicos.

## Comentarios Finales

El rendimiento académico del estudiante, normalmente se ve reflejado en una calificación porque el sistema educativo así lo requiere; sin embargo, es importante señalar que el número obtenido va más allá de lo que representa, ya que, la experiencia recepcional ofrece la oportunidad al estudiante de recurrir al bagaje de conocimientos previos, sumarlos a los nuevos y proponer una solución; se convierte en un reto muy personal dado que surge de una inquietud igual; acompañar al estudiante en esta tarea es igualmente motivante para el profesor que mediante la estrategia didáctica adecuada guía lo mejor posible ese interés en tiempo y tareas ; logrando comprobar que su asesorado puede desempeñar los comportamientos instrumentales requeridos por las actividades académicas por realizar con lo cual no sólo que consiga una nota sino una parte de su persona y de su cultura financiera.

### *Referencias bibliográficas*

Blanco, E. (2011) Planeación de las finanzas personales, Universidad Veracruzana, Facultad de Administración.

Castro,E. (2011). Manejo de las tarjetas de crédito en los estudiantes universitarios de la Facultad de Administración. Región Veracruz. Universidad Veracruzana. Facultad de Administración.

Documentos Universitarios. Nuevo Modelo Educativo. Experiencias educativas. Consultada por Internet el 31 de agosto del 2011. Dirección de internet: <http://www.uv.mx/universidad/doctosofi/nme/exp-edu.htm>

Definición. De consultada el.<http://definicion.de/rendimiento-academico/>

Edel, R. (2003) Rendimiento académico: concepto, investigación y desarrollo. REICE. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, eficacia y Cambio en Educación*, julio- diciembre, año/vol. 1, número 002. Red Iberoamericana de Investigación sobre Cambio y eficacia escolar. Madrid, España.

Egremy,K.(2011). La cultura del ahorro en los jóvenes. Universidad Veracruzana. Facultad de Administración.

Fuentes, T. El estudiante como sujeto del rendimiento académico. *Revista Electrónica Sinéctica*, núm. 25, agosto- enero, 2005, pp. 23-27 Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente Jalisco, México. Consultada el 2 de agosto de 2011. Dirección de Internet: [http://portal.iteso.mx/portal/page/portal/Sinectica/Historico/Numeros\\_antteriores05/025/25%20Teresa%20Fuentes%20Navarro-Mapas.pdf](http://portal.iteso.mx/portal/page/portal/Sinectica/Historico/Numeros_antteriores05/025/25%20Teresa%20Fuentes%20Navarro-Mapas.pdf)

Modelo educativo integral y flexible de la Universidad Veracruzana. Consultada el 31 de agosto de 2011. Dirección de internet: <http://www.uv.mx/dgda/meif/index.html>

Universidad Veracruzana .Modelo Educativo Flexible (MEF). Lineamientos para el Control Escolar. Consultada por Internet el 31 de agosto del 2011. Dirección de internet: [http://www.uv.mx/universidad/doctosofi/mod\\_edu\\_flex/lineamientosparaelcontroldelmef.htm](http://www.uv.mx/universidad/doctosofi/mod_edu_flex/lineamientosparaelcontroldelmef.htm)

# La artesanía de Lirio Acuático como una organización familiar

## Caso de estudio: comunidad Ojoxapan

### Municipio de Catemaco, Veracruz México

LAT. Ivonne Adriana Alvarado Galván<sup>1</sup>, LAT. Jedia Anota Martínez<sup>2</sup>, Mtra. Rosa Ma. Vaca Espino<sup>3</sup> y Mtra. Silvia G: Flores Aguilar<sup>4</sup>

**Resumen**— La artesanía resulta de un esfuerzo laboral donde la herramienta principal son las manos del artesano y la creatividad con la que imprimen una expresión viva de cada uno de sus productos. Así surge la necesidad de un desarrollo familiar socio-económico y cultural que lo conlleve más allá de una producción estética-material. Es de esta manera como en la comunidad de Ojoxapan perteneciente al municipio de Catemaco, Veracruz se pretende darle un enfoque no sólo a una economía en escala sino también enriqueciendo los procesos que resultan de la elaboración de las artesanías, donde el objetivo principal es facilitar los medios para que se logre una vinculación con instituciones o universidades, y del mismo modo contribuir a la sustentabilidad de la región, es por ello que la utilización del lirio acuático como materia prima se convierte en una variable importante para el crecimiento y desarrollo de dicha actividad.

**Palabras claves**—Ojoxapan; Artesanía; Lirio acuático; Organización familiar; Economía

#### Introducción

El turismo más allá de ser una actividad de desplazamiento fuera del lugar de origen de un individuo se ha convertido en una oportunidad de vida para otros, si bien es cierto es un gran generador de divisas para nuestro país, también es sabido que no siempre se le considera prioridad y por lo tanto recibe poco apoyo en sus diferentes ámbitos. Ejemplo de ello son las artesanías mexicanas que con el paso del tiempo han ido perdiendo su importancia tanto cultural y económica, este sector se ha visto seriamente afectado por el consumo de productos importados a precios más bajos, así como las réplicas urbanas intentando imitar las artesanías originales, y como consecuencia de las bajas ventas, las familias se ven obligadas a emigrar al país vecino o simplemente a abandonar la elaboración de sus productos por alguna otra actividad que les genere mayor impacto económico.

Ante tal situación en 1999 la dependencia de la reserva de la Biosfera propone una iniciativa a los habitantes de comunidades aledañas a ésta, entre ellas se encuentra la comunidad de Ojoxapan, municipio de Catemaco, haciéndoles partícipe de esta forma de una capacitación para la elaboración de artesanías con lirio acuático, actividad que no sólo favorece económicamente a las familias, sino que también contribuye al cuidado del medio ambiente.

De esta manera se considera de vital importancia el involucramiento en los ámbitos que relacionen no solo al producto artesanal sino al artesano y su alrededor. De esta manera surge la línea de investigación de las artesanías de lirio acuático en la comunidad de Ojoxapan perteneciente al municipio de Catemaco, Veracruz, caso específico de la familia San Gabriel Almaza, donde el objetivo principal es identificar la situación del sector artesanal como un binomio artesanía-familia y su impacto económico, así como facilitar los medios para que logren vincularse con instituciones o universidades y que a su vez nos lleve a una conciencia de sustentabilidad vista desde la extracción del lirio acuático en la laguna de Catemaco, el cual provoca deterioro en la misma, y de esta forma detener los procesos de degradación ambiental, además de establecer puntos clave de desarrollo y bienestar social y gestionar una cultura que identifique y diferencie a estos artesanos como organización familiar.

A lo largo de todo el estado de Veracruz existen artesanías propias de la entidad que son elaboradas por manos artesanas originarias de lugares en su mayoría rurales, que tienen que buscar desplazarse a los puntos principales turísticos de mayor afluencia para lograr vender sus productos, pero también se ha observado que no sólo el artesano veracruzano se desplaza, sino artesanos de diversos estados que llegan propiamente a Veracruz para vender sus

<sup>1</sup> Ivonne Adriana Alvarado Galván Egresada del Programa de Administración Turística de la Universidad Veracruzana, México.

<sup>2</sup> Jedia Anota Martínez Egresada del Programa de Administración Turística de la Universidad Veracruzana, México.

<sup>3</sup> La Mtra. Rosa Ma. Vaca Espino es Jefa de Carrera del Programa de Administración Turística en la Universidad Veracruzana, México rvaca@uv.mx

<sup>4</sup> La Mtra. Silvia G. Flores Aguilar es Coordinadora de Tutorías del Programa de Administración.

artesanías, lo que a su vez provoca una oferta de artesanías locales aunada a la de otros lugares o estados, trayendo como resultado la confusión entre las artesanías locales y las que no. Partiendo de esta problemática se hace hincapié a la importancia en que radica la diferenciación e identidad que deben tener las artesanías veracruzanas vinculadas a su cultura e historia. En el municipio de Catemaco no pasa algo diferente, pues se le ofrece al turista productos que no son propios del lugar, o haciéndolos pasar como tal al realizar serigrafías con el nombre del municipio.

Por lo que se debe prestar atención a los artesanos locatarios para que mediante sus artesanías aporten beneficios como una identidad definida del lugar y el desarrollo económico y social de las comunidades artesanas.

Tomando en cuenta que México recibe una gran afluencia turística captando 13 mil 289 millones de dólares (SECTUR 2008) es posible lograr un buen desarrollo dentro del sector artesanal. Según la Secretaría de Turismo (SECTUR) para el año 2008 las artesanías tuvieron una participación de 884 millones de dólares en nuestro país, por lo que nace la necesidad de darle un mayor auge a este sector.

Sin embargo, como se ha visto de algunos años a la actualidad, la pobreza continua siendo el factor que limita el crecimiento productivo, pues en lugar de disminuir se ha ido generando con mayor fuerza, la crisis económica y la alza de precios han llevado a un declive a muchos sectores, entre ellos el artesanal, dando como resultado el abandono a veces total de dicha actividad y dando paso a una problemática mayor que es la emigración. Resultando así la situación de los artesanos una singular consecuencia, pues a pesar de que México cuenta con una gran riqueza cultural, muchos artesanos viven en pobreza agobiante (Vázquez, 2005). De ahí que la actividad artesanal se convierta en una alternativa más para reducir la marginación de dichas familias, pues la mayoría proceden de zonas rurales con un alto índice de desempleo significativo y con pocas o nulas oportunidades de crecimiento y desarrollo no sólo económico sino socio-cultural también.

Algunas de las artesanías que en México se elaboran han sido desde tiempo atrás un símbolo de identidad para la nación, ya que van desde objetos ceremoniales, de usos personales y decorativos, etc. Sin embargo, según el Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías (FONART) se han visto seriamente afectados por los siguientes factores:

- Productos importados que compiten en precio, volumen e innovación.
- Productos imitados de artesanías, elaborados de plástico o materiales sintéticos.
- Nuevas tecnologías de producción manufacturera.
- Poca conciencia cultural hacia la elaboración de las artesanías, y el ambiente que las conlleva.
- Necesidades de los consumidores que varían frecuentemente.
- Crisis económica y alza de precios que dificultan la obtención de la materia prima o herramientas necesarias.
- Pérdida de identidad que provoca el abandono parcial o total de la actividad artesanal.
- Nuevas tendencias en el turismo que opacan el trabajo artesanal.

Ahora bien para responder a esta problemática se han iniciado programas de apoyo para rescatar este sector en el país mediante innovación en sus productos, ejemplo de ello es el Manual de Diseño y Desarrollo de Productos Artesanales por el FONART, sin embargo no se han logrado grandes resultados debido a la falta de formación del personal, lo que ha provocado también una pérdida de identidad de los objetos, confusión en lo que se debe cambiar y lo que no, así como una baja motivación al no ver los resultados esperados.

Veracruz no está muy lejos de esta situación que embarga al sector artesanal, si bien es cierto que existen programas dedicados al fomento de las artesanías como el Consejo Veracruzano de Arte Popular (COVAP) y Manos Veracruzanas, además de talleres que contribuyen al desarrollo de dicho sector y la enseñanza del mismo para no perder identidad y seguir generando impacto socio-económico, también es cierto que no siempre se mantienen por una periodo largo de tiempo y por lo tanto el tiempo y capital invertido se ven perdidos.

### **Descripción del Método**

La presente investigación se realizó en la comunidad de Ojoxapan, municipio de Catemaco, Veracruz. La presente investigación se realizó en la comunidad de Ojoxapan, municipio de Catemaco, Veracruz.

Para tener acceso a Ojoxapan se toma la carretera Catemaco-Tebanca, 14 km noreste de Catemaco, partiendo de “la cruz” (ubicada a tan solo 5 km del centro de Catemaco) ahí se encuentra ubicada la línea de transportes “rural-mixto”, la cual cuenta con camionetas colectivas que trasladan hacia cualquier comunidad de Catemaco. El costo por

persona de “la cruz” a Ojoxapan es de \$11.00, sin embargo los precios varían según el lugar a la comunidad a la que se desea ir.

La metodología que se utilizó para la realización de este proyecto es de carácter cualitativo siendo el diseño de la investigación exploratorio, descriptivo, el procedimiento para la recolección de datos, fue mediante la observación y la entrevista, así como se consultó el trabajo de Ana Milena Negrette Contreras “Características de los Sistemas de producción Artesanal en Enea (*typha latifolia*) en las zonas rural y urbana del municipio de Montería”

Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Estudios Ambientales y Rurales, Bogota 2007.

El lirio acuático (*Eichhornia crassipes*) es una planta que juega un papel básico y estratégico para el equilibrio del ecosistema. Su distribución en México es sumamente amplia, ya que crecen en una gran diversidad de hábitats dulceacuícolas localizados desde el nivel del mar hasta los 2250 metros de altitud<sup>1</sup>. En las regiones fuera de su área natural de distribución el lirio es considerado maleza por la serie de problemas que acarrea su presencia y, sobre todo, por el crecimiento tan rápido de su población. En hábitats perturbados sustituye con frecuencia a elementos de flora nativa. Conlleva a diversos efectos perjudiciales como el impedimento del paso de la luz al fondo de los estanques lo que trae como consecuencia la eliminación de micro algas que son alimento de crustáceos y peces, entorpece la navegación por ríos y lagunas.

En base a esto nos localizamos en la región de los Tuxtlas sitio de gran riqueza biótica, hidrológica, arqueológica y cultural, que busca la protección y conservación de la biodiversidad mediante la participación de los grupos locales y la colaboración de organismos públicos que promuevan una política de sustentabilidad con un enfoque social.

Según López Peredo y Torres Gastelú afirman que Masri (1997), apoya el desarrollo sustentable en cinco principios sustentables fundamentales:

- Respetar y preservar a los seres vivos.
- Mejorar la calidad de vida.
- Conservar la biodiversidad
- Facultar a las comunidades para cuidar su propio entorno natural y social.
- Fomentar una alianza mundial a favor de la preservación del medio ambiente.

Bajo el decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de noviembre de 1998, la región de los Tuxtlas fue declarada como un Área Natural Protegida (ANP), conforme al cual se constituye como la Reserva de la Biosfera de Los Tuxtlas. En esta iniciativa, los objetivos de conservación se conjugan con la obtención de beneficios económicos y oportunidades para mejorar las condiciones de vida de la población directamente involucrada con la propiedad y uso de los recursos naturales.

En este modelo de desarrollo se asume que el mejoramiento de la calidad de vida, la reorientación de los esquemas productivos y la disminución de la presión sobre los recursos, hacen que el involucramiento de la población sea importante, convirtiéndose en un modelo participativo que incorpora a los locales y a otras instituciones como gestores del desarrollo territorial integrado<sup>2</sup>.

Con base a esto la reserva de los Tuxtlas realizó trabajos sustentables en las cuales los miembros de las comunidades participaron en la conservación de su entorno. Es por ello que en el año de 1999 a un año de ser decretada como Área Protegida lanzó una invitación para aquellas personas que estuvieran interesadas en capacitarse para la elaboración de artesanías con lirio acuático, el fin era voluntario y pese a eso la comunidad de Ojoxapan reportó la participación en un principio de veintidós mujeres, según la entrevista realizada a la presidenta del grupo de artesanos Flor de lirio.

La dinámica de la capacitación fue la siguiente “un ingeniero de la reserva nos traía una propuesta, en un principio se nos enseñó el manejo del tule pero era demasiado costoso, después la misma reserva nos envió unos muchachos que si sabían manejar el lirio acuático”, afirma la señora Margarita Hernández Hernández presidenta de Flor de lirio.

La finalidad de la reserva era enseñarle a la comunidad que de esa manera se podía contribuir a la limpieza y saneamiento de la laguna, que para esos años distaba de verse limpia. De esta manera la reserva se percató del aprovechamiento de un doble beneficio, el primero que al ser utilizado como materia prima por los artesanos se erradica la plaga del lirio, y por otra parte era una actividad generadora de ingresos.

El concepto de redes sociales alude al conjunto de personas unidas por lazos de parentesco, sin que ello implique necesariamente una unidad de convivencia, en cuyo seno se establece un sistema de relaciones e intercambios de intensidades diferenciadas en los distintos segmentos del conjunto (Montes 105 Urdy y Catacora Bruna, 2005). De ahí que las redes sociales se conviertan en un importante instrumento que permite el análisis de nuevos roles y estructuras familiares, entre los cuales caben destacar las relaciones de confianza, reciprocidad y cooperación en su interior –entre los diferentes miembros de la familia, y en el exterior, con otros grupos y comunidades. En la conformación de las redes sociales participan actores internos que, como ya se mencionó, son los familiares y

personas más cercanas al grupo; y externos, como las dependencias del sector público, asociaciones civiles o no gubernamentales interesadas en impulsar el desarrollo local de comunidades rurales que necesitan algún tipo de apoyo en materia de organización, intermediación financiera, aspectos técnicos, de capacitación, etcétera.



Fuente: propia

Como bien es sabido en toda organización existe una estructura que va delimitando las actividades y roles de cada individuo para así lograr llegar al objetivo planteado. No resulta diferente dentro de un núcleo familiar, ya que existen funciones y roles propios de cada integrante que colaboran para lograr cubrir sus necesidades. En la familia San Gabriel Almanza que es el caso de estudio de esta investigación se cuentan con cuatro integrantes, la Sra. Venancia Almaza, su esposo el Sr. Margarito San Gabriel y su hija que a su vez tiene un hijo de 30 días de nacido. Ellos habitan en la comunidad de Ojoxapan perteneciente al municipio de Catemaco, Veracruz, actualmente su actividad económica principal es la elaboración de artesanías con lirio acuático, y para ello requieren de una organización familiar que les permita realizar dicha actividad satisfactoriamente.

Primeramente es importante resaltar que para el manejo del lirio acuático es necesario no realizar ninguna otra actividad donde tenga que hacer uso del agua, puesto que las manos del artesano adquieren una temperatura alta de calor y como consecuencia deben mantener cierto cuidado para que no haya efectos dañinos a su salud. Es por esto que existe una organización dentro de esta familia al momento de elaborar sus artesanías, pues como bien es sabido, el rol de la mujer es de labor doméstica, que es una zona rural, donde aún se mantienen vigentes ciertas costumbres e ideologías, así mismo la Sra. Venancia antes de iniciar con la elaboración de sus artesanías debe realizar todas sus labores domésticas, que van desde la limpieza de la casa, cuidado de los animales y preparación de la comida, una vez dejado en orden todas sus actividades, se dedica exclusivamente a la realización de sus productos artesanales con ayuda de su esposo e hija.

Por otro lado, el esposo que funge con un rol de proveedor de lo necesario para el hogar, se integra a dicho proceso sin complicaciones que deterioren la actividad artesanal. Cabe mencionar que existe una buena colaboración por parte de los integrantes para el desarrollo de esta actividad, ya que cada uno está consciente que es la única fuente de ingresos posibles para su subsistencia.

## Resultados

Mediante la investigación realizada en la comunidad de Ojoxapan municipio de Catemaco, Veracruz se destacan los siguientes puntos:

La población antes de conocer la elaboración de artesanías con lirio acuático se dedicaba principalmente a la pesca, los pescadores son los que cuentan con mejor ingreso económico, ya que en la actualidad la agricultura y la ganadería no son actividades aportadoras de ingresos para las familias, y esto se constata ya que la comunidad no

cuenta con carnicerías ni pollerías, lo cual nos indica de que en Ojoxapan estas actividades no son practicadas como actividades económicas por los locales.



Fuente: propia

Después de que la reserva hiciera la invitación de la capacitación para la elaboración de artesanías, la comunidad implementó esta actividad como una de las principales generadoras de ingreso redituables para su bolsillo, ya que mediante la venta de sus artesanías pueden contribuir para darles educación a sus hijos, comprar productos que generalmente no consumen por el alto precio, pero sobre todo para continuar invirtiendo en sus artesanías.

A pesar de que en la comunidad hay una microempresa de artesanías que lleva por nombre Flor de lirio hubo muchas artesanías que se dedicaron a trabajar con sus familias capacitándoles para que así trabajaran a sus propios tiempos. Así la señora Venancia Almaza afirma: “tuve muchos problemas con el grupo y no me convenía por que no veía ganancias”.

El grupo que en un principio estaba constituido por veintidós personas se fue desintegrando, y en la actualidad solo está compuesto por nueve artesanías, sin embargo varias de las integrantes retiradas aun siguen elaborando de manera independiente sus artesanías, como es el caso de la señora Venancia Almaza que ahora trabaja con su esposo y su hija en su hogar “la ventaja de

trabajar sola es que no tengo que pagar comisiones al grupo y aquí mi esposo y mi hija me ayudan con el tejido mientras avanzo con el quehacer de la casa”.

Sin embargo a pesar de que trabajen en un grupo o individual las artesanías trabajan en familia y no están en condiciones de abandonar dicha actividad que les genera un apoyo.

El grupo de Flor de lirio (Sociedad Cooperativa de Responsabilidad Limitada, constituida en el 2007 como tal) cuenta con apoyo por parte del gobierno como el FONART y el COVAP, que hacen aportes tanto económicos y como invitaciones a exposiciones dentro y fuera del estado; sin embargo las artesanías que trabajan individualmente no alcanzan apoyos de gobierno sino que ellas y sus familias tienen que buscar los medios para darse a conocer, afirma la señora Venancia “el único lugar donde hay buena venta de bolsas es en la cumbre Tajín pero depende mucho si me invita la señora que me invito a ir el año pasado”. Es así como los artesanos que se esmeran aparte no reciben apoyo alguno por parte del gobierno.

Por lo que se necesita la participación del gobierno e instituciones para dar impulso y dar a conocer a los artesanos individuales, y de esta forma no restringirles la entrada de efectivo.

La situación actual del sector artesanal no se encuentra en un punto de mayor auge tanto para los propios artesanos como para el sector socio-económico. Sin embargo, una ventaja para la región de los Tuxtlas, que es donde se localiza la comunidad de Ojoxapan y que a su vez pertenece al municipio de Catemaco es la afluencia turística que está atrayendo, principalmente para la práctica del ecoturismo, lo que conlleva a la exploración de comunidades cercanas, y es ahí donde las artesanías de lirio acuático cumplen una importante labor, pues ya que al ser la materia prima propia del lugar esto resulta ser una materialización de la identidad del mismo, convertido en un objeto artesanal ya sea de uso personal o decorativo. Es así como en la comunidad de Ojoxapan la S. C. de R. L. Flor de Lirio ya ha logrado integrarse al mercado de las artesanías no sólo en la misma comunidad y municipio sino incluso fuera del estado de Veracruz mediante instituciones como el COVAP y el FONART, aprovechando de esta forma la materia prima que la laguna de Catemaco les proporciona, sin embargo así también han surgido organizaciones familiares que buscan integrarse al sector artesanal como una actividad redituable, pero algo si es bien sabido en aquella zona, que el trabajo artesanal se ha convertido en la fuente principal de ingresos económicos que permiten subsistir a las familias, más que una costumbre se ha vuelto una necesidad para una mejor calidad de vida. No así, la actividad artesanal se ve afectada por la escasez del lirio en la laguna, ya que cada vez más éste tiene que ser extraído en partes más lejanas donde existe un mayor peligro para quienes lo recolectan. Esto debido a que la elaboración de objetos artesanales con lirio acuático se ha convertido no sólo en la actividad principal de las familias de esta comunidad y de las aldeñas sino que también en un modo de vida que les permite mejorar su bienestar social y de vida.

### Comentarios finales

De esta manera ante la presentación de este proyecto podemos concluir que:

1. La elaboración de artesanías con lirio acuático se considera como un doble instrumento, el primero es en base a la relación social que crea entre la comunidad y sus habitantes al tomar la forma de proceso de culturalización compartida y la segunda como instrumento de buena convivencia familiar pues si bien es cierto que la mujer es la que elabora principalmente las artesanías, los hijos, hijas y el esposo o compañero la convierten en una actividad familiar.
2. Esta actividad involucra la sustentabilidad que en calidad de Área Natural Protegida dentro de los objetivos del mismo es el cuidado y conservación del medio ambiente a partir de la limpieza de los ríos y lagos de donde es extraída la materia prima, al ser considerado el lirio acuático como una plaga que debe ser controlada a fin de impedir la obstrucción del paso de oxígeno a estos mantos acuícolas, el reemplazo de fauna nativa y la obstrucción de la navegación.
3. El interés de los artesanos de esta comunidad por organizarse en un grupo o trabajar individualmente surge de la necesidad de contar con una actividad que no sólo sea un pasatiempo, sino algo redituable, ingresos que hoy en día, son pieza clave para el sustento familiar.

### Referencias

Correa Miranda Olga, Genaro Correa Pérez y Rosaura Carmona Mares (2008)[ en línea]. “Los tipos de espacios de la economía artesanal-turística en México” Universidad Nacional Autónoma de México. [En línea] Dirección URL:<[egal2009.easyplanners.info/.../8044\\_Correa\\_Miranda\\_Olga.doc](http://egal2009.easyplanners.info/.../8044_Correa_Miranda_Olga.doc)> [Consulta: 29 Dic.2010].

Familia San Gabriel Almaza. Domicilio conocido, Ojoxapan, mpio. de Catemaco, Veracruz.

Fondo Nacional para el fomento de las artesanías (FONART 2007) “Manual de Diseño Artesanal”. Dirección URL: <[artesanias.tabasco.gob.mx/manual%20diseno.pdf](http://artesanias.tabasco.gob.mx/manual%20diseno.pdf), <http://www.fonart.gob.mx/web/index.php> [Consulta: 27 Dic.2010].

<http://www.borrego.com.mx/archivo/n48/f48artesanias.php> [Consulta: 29 Dic.2010].

Grupo de artesanos “Flor de Lirio” [en línea] Dirección URL:<<http://artesanosflordelirio.web.officelive.com/sitemap.aspx> [Consulta: 23 Dic.2010].

López Peredo Martha Cecilia y Carlos Arturo Torres Gastelú (2009),”Redes Sociales en proyectos Turísticos”.[en línea]. Revista Teoría y Praxis, ISSN 1870-1582, N°. 7, 2010 , págs. 101-114. Dirección URL: <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3233205>> [Consulta: 27 Dic .2010].

## Veracruz-Boca del Río como destino especializado en turismo de reuniones

LAT. Aracely Romero Cervantes<sup>1</sup>, Mtra. Rosa Ma. Vaca Espino<sup>2</sup>, Mtro. Francisco Alavez Segura<sup>3</sup>, Dra. Silvia Eréndira Rendón González<sup>4</sup>

**Resumen—** Ante el inminente desarrollo que ha tenido en los últimos años el turismo de reuniones y dada la importancia que representa para la zona conurbada Veracruz-Boca del Río, se hace necesario conocer y analizar a profundidad los factores que intervienen en la competitividad de un destino turístico especializado en dicho segmento. Por ello el objetivo del presente trabajo de investigación es evaluar las características y servicios turísticos que determinan la competitividad y especialización del destino Veracruz-Boca del Río, considerando la opinión de los principales entes, públicos y privados, que intervienen en esta actividad.

**Palabras claves—** Veracruz-Boca del Río; Turismo de Reuniones; Destino Turístico; Especialización; Competitividad.

### Introducción

El turismo de reuniones, que incluye las convenciones, viajes de incentivos, congresos, ferias y exposiciones, ha tenido un gran auge en los últimos años, no solo en México sino en general en el resto del mundo, principalmente en los países desarrollados. Este segmento del turismo de negocios representa un mercado muy atractivo ya que regula los esquemas de estacionalidad típicos del turismo vacacional y, además, es considerado un promotor de este al propiciar que una gran parte de los visitantes regresen al destino sede. Otra de sus ventajas es que, según datos aportados en el 2005 por Fernando Llambi, consultor de la Organización Mundial del Turismo (OMT), un turista de este segmento gasta alrededor de tres veces más que un turista convencional. Su importancia es tal que se ve reflejada, por un lado, en las inversiones públicas, como son la financiación de palacios de congresos en los principales centros urbanos y las inversiones estructurales e intangibles que son importantes para mejorar la oferta (Carrizo y Vieira, 2009).

México, especialmente Veracruz, ha pasado de ser un destino convencional de sol y playa para adoptar una imagen más acorde con la del turismo de negocios, esta transformación lo ha colocado entre los principales destinos de negocios a nivel nacional, sin embargo continua en una fase de desarrollo y especialización en este subsegmento del turismo, lo cual representa uno de los grandes retos para Veracruz.

Tomando en cuenta lo anterior, el objetivo del presente trabajo es hacer una evaluación de las características y servicios turísticos especializados con los que cuenta la zona conurbada Veracruz-Boca del Río para atender al turismo de reuniones.

<sup>1</sup> Aracely Romero Cervantes Egresada del Programa de Administración Turística de la Universidad Veracruzana, México. araceli\_rocer@hotmail.com @hotmail.com

<sup>2</sup>La Mtra. Rosa Ma. Vaca Espino es Jefa de Carrera del Programa de Administración Turística en la Universidad Veracruzana, México rvaca@uv.mx

<sup>3</sup>El Mtro. Francisco Alavez Segura es Profesora de la Facultad de Administración, Universidad Veracruzana, México falavez@uv.mx

<sup>4</sup>La Dra. Silvia Eréndira Rendón González es Profesora de la Facultad de Administración, Universidad Veracruzana, México srendong@uv.mx

### *Panorama del turismo de reuniones*

El turismo de reuniones representa en la actualidad uno de los grandes fenómenos socio-económicos que genera en el mundo el 20 por ciento de todas las llegadas internacionales (Fernández, 2009), de acuerdo con la revista *Protocolo*, en su artículo “México, Importante Mercado para el Turismo de Congresos y Convenciones” publicado en 2010, México se ubica, dentro del ranking de la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA, por sus siglas en inglés), en el decimocuarto lugar a escala mundial en la organización de este tipo de eventos; Eduardo Chaillo por su parte menciona en su artículo “2010: ¿Como Conectar Mejor Oferta y Demanda?” que México ocupa el noveno lugar, de acuerdo con ICCA, en asistentes a los mismos, ambos resultados fueron emitidos por ICCA durante el 2008.

Lo anterior pone de manifiesto que en el ámbito nacional el turismo de reuniones ha cobrado gran importancia, sin embargo durante los últimos años han acontecido una serie de sucesos de tal trascendencia que han impactado de forma importante al turismo de reuniones, algunos de los más importantes fueron los atentados terroristas en Estados Unidos y la aparición del virus de la influenza AH1N1 en México. Aunado a estos sucesos, existe también un clima de inseguridad a causa de las constantes batallas con el narcotráfico, acontecimientos como estos afectaron desfavorablemente la realización de eventos de reuniones y los últimos dos dañaron la imagen de México como destino.

Esta crisis turística ha provocado que nos encontremos ante nuevos cambios significativos en el sector del turismo de reuniones, el cual se vio condicionado a adoptar una serie de nuevas tendencias que marcan un nuevo estilo en la manera de organizar eventos. Los principales rubros de estas nuevas tendencias se enfocan en la sustentabilidad, la seguridad y el empleo de la tecnología y creatividad en la planeación de eventos.

Pese a todo lo anterior se tienen buenas expectativas, un estudio llevado a cabo conjuntamente por el ICCA y la Exposición de Reuniones de Incentivo (IMEX, por sus siglas en inglés) durante el 2010 arrojó como resultado que, en cuanto a las proyecciones para el 2011, casi un tercio de las asociaciones va a realizar más eventos que en el 2010. En un mercado tan competido, como es el de turismo de reuniones, será necesario que todos los actores involucrados en el sector dentro de un destino, trabajen de forma conjunta para llevar a cabo las acciones necesarias que permitan posicionar a Veracruz como un destino fuerte.

De acuerdo con las actuales tendencias se pronostica que el turismo de negocios crecerá durante los próximos años en un 3.1 por ciento, mientras que en México se espera un aumento del 5.2 por ciento lo cual denota el potencial que tiene nuestro país en este rubro económico (Hernández, 2010).

### *Características de la zona conurbada Veracruz-Boca del Río*

Hablar de la ciudad de Veracruz como un destino de congresos por sí sola no es posible, ya que si bien es cierto que Veracruz contempla los atractivos principales, la oferta especializada se localiza, en su mayoría, en Boca del Río, es por ello que al mencionar al destino se hace referencia a la zona conurbada Veracruz-Boca del Río la cual se encuentra localizada en el Golfo de México a 405 km. al este de la Ciudad de México<sup>6</sup>.

La ciudad de Veracruz se caracteriza por su clima tropical con una temperatura promedio anual de 23,8 °C, por su importante puerto, por la calidez de su gente y sobre todo por su gran importancia histórica y cultural, mientras que el municipio de Boca del Río se caracteriza por su importante infraestructura hotelera, sus modernos edificios y plazas comerciales, por sus playas, etcétera. Entre los principales atractivos de la zona conurbada se encuentran el fuerte de San Juan de Ulúa, el Museo Naval, el Baluarte de Santiago, Museo Histórico de la Ciudad, Acuario, Malecón, el Cañonero de Guanajuato y el Centro Comercial las Américas. Además de estos atractivos Veracruz cuenta con “La Aventura del Café” que es un recorrido por las haciendas cafetaleras y ofrece toda una experiencia a través de la cultura del café, este recorrido se suele utilizar como cierre para congresos y convenciones (Yarto, 2007).

Para llegar a Veracruz por vía terrestre es posible tomar las carreteras México-Puebla-Xalapa o bien México-Orizaba-Veracruz, y por el norte se puede tomar Tulancingo-Huauchinango-Poza Rica, esta red carretera

<sup>5</sup> Fuente: ICCA, 2010.

<sup>6</sup> Fuente: OVC, 2008.

permite el fácil acceso a la zona, principalmente desde ciudades como México, Puebla, Tlaxcala o Oaxaca (Veracruz Magazine, 2009). En cuanto a autobuses, la empresa líder es Autobuses de Oriente (ADO) y sus diferentes líneas.

Con respecto al acceso aéreo, Veracruz cuenta con el aeropuerto internacional general Heriberto Jara, localizado a 2.5 km de la ciudad de Veracruz. Este aeropuerto opera con diversas aerolíneas, recibe varios vuelos nacionales directos y vuelos internacionales principalmente de Estados Unidos.

#### *La oferta especializada del destino para el turismo de reuniones.*

Para la realización de congresos y similares hay dos tipos principales de equipamientos que se requieren en el destino, de acuerdo a Benimelis y Ordinas (citados por Carrizo y Vieira, 2009), estos son: palacios de congresos y reuniones y hoteles, estos últimos albergan reuniones de menor tamaño.

El recinto principal que tiene Veracruz es el World Trade Center (WTC), afiliado a la World Trade Centers Association (fig. 1), y es el único recinto en el país que ofrece en un mismo nivel capacidad para dar solución óptima a todo tipo de eventos en un total de 16,000 m<sup>2</sup>. El lugar completo está equipado con telecomunicaciones y servicio de Internet, aire acondicionado, aire comprimido, sonido ambiental, sistema de protección contra fuego, 3 elevadores para visitantes y facilidades para discapacitados. Hay estacionamiento interior para 500 automóviles, y espacio de estacionamiento exterior para 450.

Además del WTC existen otros recintos especiales para desarrollar reuniones como son las Atarazanas con capacidad para 200 personas; la antigua Estación de Ferrocarriles con capacidad para 500 personas; la Fortaleza de San Juan de Úlua con capacidad para 4,000 personas; el Museo de la Ciudad con capacidad para 150 personas; el Teatro de la Reforma con capacidad para 2,200 personas; Teatro Clavijero con capacidad para 650 personas y el Instituto Veracruzano de Cultura (IVEC)

### **Descripción del Método**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, debido a la falta de parámetros que permitan determinar el nivel de calidad de los destinos especializados en turismo de reuniones, se establecieron ciertos factores que influyen en la selección del destino como sede para diversos eventos, estos factores son resultado de un análisis comparativo de diversos factores propuestos por varios autores reconocidos en la materia, como es el caso de Eduardo Yarto, Tonatiuh Cravioto Magallón, Espejo y Ponce (citados por Carrizo y Vieira, 2009), Page (citado por González y Morales, 2009), Josep Ejarque, así como algunos estudios realizados por la Secretaría de Turismo (SECTUR) y el Centro de Estudios Superiores en Turismo (CESTUR).

Los criterios que se consideraron pertinentes para calificar el destino Veracruz-Boca del Río son: clima, infraestructura hotelera, seguridad, cultura turística, profesionalización de los prestadores de servicios, atractivos locales (naturales y culturales), accesibilidad, infraestructura para reuniones y facilidades de operación.

Además de la selección de factores a calificar en el destino, también se tomo como referencia principal el trabajo de investigación titulado “Turismo de Eventos: Desafíos Estratégicos de la ciudad de João Pessoa” de los autores Carrizo y Vieira, las preguntas incluidas en los cuestionarios aplicados se basaron en este trabajo de investigación a excepción del cuadro que incluye los factores a evaluar en el destino.

Así mismo se solicitó a las principales instituciones que intervienen en esta actividad que evaluaran, en base a su experiencia y a los factores ya mencionados, la calidad del destino. Las instituciones que accedieron a participar en dicha evaluación fueron la OVC y el Centro de Reservaciones Internacionales (CRI), esta última pertenece al corporativo Grappa el cual es considerado líder en servicios turísticos de negocios en Veracruz al organizar aproximadamente 200 eventos anuales de diferentes tamaños<sup>7</sup>.

También se hizo uso de los métodos empíricos de información secundaria externa, como libros y artículos especializados.

<sup>7</sup>Fuente: Gustavo Renteral, Director Comercial de CRI Congresos y Convenciones, 2010.

### *Diagnóstico del destino*

De acuerdo con los resultados obtenidos en ambas entrevistas se obtuvo la siguiente información con respecto al turismo de reuniones.

Aunque no existe a la fecha un estudio propio del turismo de reuniones en Veracruz si hay un plan estratégico, el cual consiste en asistir a todos los eventos contemplados en el calendario del Consejo de Promoción Turística de México (CPTM), además se tiene previsto incrementar la presencia de la marca Veracruz en Estados Unidos y Sudamérica con una inversión presupuestada de \$3, 200,000.00.

Esta medida, sin duda, es consecuencia de la desfavorable situación que se vive, causada por la disminución de eventos en el destino debido principalmente a la mala imagen que se tuvo durante el 2009 de México, originada a la ya mencionada epidemia de influenza AH1N1, y las inundaciones sufridas en el estado durante el 2010 también perjudicaron gravemente la situación.

La competencia principal del destino está conformada por Acapulco, Puerto Vallarta, León y Monterrey, esto de acuerdo con la información proporcionada por la OVC, los dos primeros destinos también combinan el turismo de sol y playa con el de negocios y son considerados de los favoritos al interior del país; Monterrey, por su parte, es una de las tres ciudades más importantes de México por lo cual posee una infraestructura superior en calidad que hace pensar que destinos, como Veracruz, difícilmente estarán a la altura. Lo interesante de esta competencia es que Puebla no figure dentro de los principales competidores ya que es un destino que cuenta también con la infraestructura adecuada para atender al turismo de reuniones y dada la cercanía que existe con Veracruz bien podría considerarse en esta lista.

Con respecto a los elementos de la zona conurbada Veracruz-Boca del Río, las cualificaciones arrojadas en las encuestas son las siguientes.

La infraestructura hotelera está considerada en general como buena pero hace falta la presencia de cadenas hoteleras de prestigio que fortalezcan la calidad del destino como es el caso de las cadenas Hilton y Presidente Intercontinental.

La seguridad del destino en general es considerada como buena por los entrevistados, esto a pesar de los niveles de inseguridad que se sufren en el país.

La cultura turística se percibe como regular aun cuando una de las principales características del destino es precisamente la calidez de su gente pero, como bien mencionó Alejandro Verzoub (Director de AB Business & Communication), no debemos confundir nuestra amabilidad con eficiencia<sup>8</sup>. Es necesario implementar extensas campañas para concientizar a la población sobre la importancia del turismo en general en la región.

Otro factor, calificado también como regular, es la profesionalización de los prestadores de servicios que constituye una lamentable realidad hoy en día debido a la falta de preparación académica y a la carencia de habilidades necesarias para ofrecer un producto de calidad, los clientes buscan mayor calidad en la organización de sus eventos lo que se traduce en una mayor preparación de todas las personas que intervienen en ellos. “El profesionalismo, la amabilidad, el conocimiento técnico y la predisposición para la solución de problemas son aspectos a destacar en el papel de los recursos humanos como componentes imprescindibles de la calidad de los destinos turísticos” (Gándara, 2003).

Los atractivos locales fueron considerados como regular y es que, si bien es cierto que el estado presume de contar con un amplio inventario de recursos turísticos, hay que tomar en cuenta también que la mayoría no se encuentra cerca de la zona Veracruz-Boca del Río y que muchos de los que se localizan allí se encuentran en mal estado. Los atractivos juegan un papel importante dentro de la oferta del destino, “cualquier evento que no incorpore los atractivos del destino, es un evento que nunca volverá a realizarse en ese mismo destino” (Yarto, 2009).

En cuanto a la infraestructura para reuniones, esta se considera de alta calidad ya que Veracruz cuenta con uno de los principales recintos del país, el cual a su vez cuenta con estándares a nivel internacional. Las facilidades de operación, que abarcan toda la logística requerida para operar un evento dentro de cualquier destino, también son evaluadas como buenas.

<sup>8</sup> Fuente: Revista Mas Expos Congresos & Convenciones, 2010.

Existen opiniones encontradas referente a la accesibilidad y el clima, ya que la OVC las califica como buenas y el grupo Grappa considera que son regular, pero es importante hacer mención de que Veracruz es una ciudad que goza de buenas vías de comunicación terrestres, marítimas y aéreas; en cuanto al clima hay que tomar en cuenta que en Veracruz es muy común, por un lado, la presencia de ráfagas fuertes de viento que suelen ser más intensas cerca de la costa y es precisamente cerca de esta donde se ubica el WTC y los principales hoteles de negocios y, por otro lado, el calor extremo se puede tornar más que fastidioso sobre todo para las personas que no están acostumbradas a climas tan extremos como los del estado.

El Lic. Gustavo Renteral Lagunes, director comercial de CRI, indica que más del 80 por ciento de los clientes que atendieron estuvieron satisfechos con los servicios prestados y que la estancia promedio de los asistentes a eventos es de tres a cinco días.

Ambas instituciones coinciden en que para mejorar la situación del turismo de reuniones en el destino es necesario, ante todo, la profesionalización de los prestadores de servicios, la Lic. Alicia Hernández, gerente de congresos y convenciones de la OVC, señala que hace falta inversión en infraestructura hotelera y la empresa CRI Congresos y Convenciones sugiere proponer un producto turístico atractivo en general y estandarizar los precios de los servicios turísticos con el fin de atraer a una mayor cantidad de visitantes y eventos disponibles para los años subsecuentes.

Como resultado de las evaluaciones obtenidas en ambas encuestas y del análisis de la información complementaria, se presenta el siguiente cuadro en el cual se puede apreciar un análisis FODA del destino.

Cuadro 1. Análisis FODA del destino Veracruz-Boca del Río.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El destino es barato en comparación con otros.</li> <li>2. Cercanía con la ciudad de México, capital del país.</li> <li>3. Tradicionalmente es un destino amigable.</li> <li>4. Cuenta con uno de los principales recintos en el país.</li> <li>5. Esta avalado como destino de viajes de incentivos con la certificación "Your Best Reward".</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ausencia de las principales cadenas hoteleras en la zona.</li> <li>2. Poca diversidad de atracciones cercanas al puerto.</li> <li>3. Las playas no son de buena calidad.</li> <li>4. No existe un producto turístico en la zona.</li> <li>5. La falta de profesionalización de los prestadores de servicios.</li> <li>6. Los órganos públicos ligados al turismo de reuniones se encuentran demasiado politizados.</li> </ol>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El perfil del turista de reuniones estadounidense opta por destinos más cercanos a su lugar de origen lo que favorece a México.</li> <li>2. Se vislumbra para el 2011 mejoras en la conectividad aérea y terrestre del destino.</li> <li>3. Los destinos de playa son preferidos para la organización de eventos por parte de los organizadores<sup>9</sup></li> <li>4. Nuevos vuelos con destino a Dallas desde Veracruz con American Airlines.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Climas extremos.</li> <li>2. Desastres naturales.</li> <li>3. Inseguridad.</li> </ol>

Fuente: Propia

<sup>9</sup> Fuente: Instituto de Información en Turismo de Reuniones AC., 2010.

### Comentarios Finales

De acuerdo con la información obtenida, tanto de la OVC como del Grupo Grappa, además de la teoría analizada en este trabajo, se puede afirmar que Veracruz-Boca del Río como destino de turismo de reuniones se encuentra en una fase de desarrollo ya que es apenas hace unos años que se decide incursionar en este segmento y, aunque el destino ofrece varias ventajas competitivas en cuanto a precios y cercanía, le falta mucho para alcanzar los niveles de calidad y especialización requeridos por los turistas actuales.

El destino, sin duda alguna, tiene un fuerte potencial para posicionarse como uno de los favoritos a nivel nacional y para atraer otros tipos de mercados extranjeros, la clave radica principalmente en ofrecer un producto integrado de calidad y en optimizar los esfuerzos, públicos y privados, para posicionar la marca del destino. Además de garantizar la profesionalización de los involucrados en la actividad del turismo de reuniones en Veracruz, se necesita también estudios realizados por expertos en el área y estrategias que sean llevadas a cabo de forma eficaz y eficiente para incentivar la realización de reuniones dentro del destino.

Para desarrollar un buen producto que se considere competitivo se requiere atraer la inversión privada e incrementar la pública para mejorar la oferta hotelera y congresual del destino; así mismo es necesario preservar y mejorar los atractivos de la zona, lo cual en el caso de Veracruz es una tarea urgente ya que gran parte de su patrimonio se encuentra en pésimas condiciones y ofrece una imagen negativa a los turistas. Con todos estos puntos cubiertos se debe proseguir a la integración del producto turístico como tal, para lo cual es preciso hacer uso de la creatividad y desarrollar así un producto único, capaz de superar las expectativas de los turistas.

Finalmente, es necesario darlo a conocer a los clientes potenciales esto se logra mediante viajes de familiarización, blitz, ferias y expos.. Lograr que Veracruz-Boca del Río se posicione como un importante destino para el turismo de reuniones, no solo a nivel nacional, representa un gran reto que requiere enfocar todos los esfuerzos hacia la culminación del mismo.

### Referencias

Carrizo Moreira, Antonio y Vieira Batista, Alexandra (2009): "Turismo de Eventos: Desafíos Estratégicos de la Ciudad de Joao Pessoa". Brasil: cuadernos de turismo, no. 23, pp. 31-46.

CESTUR (2004): "Análisis de Temas Seleccionados del Segmento de Congresos, Convenciones y Ferias Especializadas en México".

Chailló, Eduardo (2010): "2010: ¿Cómo Conectar Mejor Oferta y Demanda?", revista MDC Vol. 76.

Cravioto Magallón, Tonatiuh (1991): "Organización de Congresos y Convenciones", Trillas.

Ejarque, Josep (2000): "Un Nuevo Turismo para las Ciudades no Eminentemente Turísticas"

Fernández González, Nancy (2009): "Elementos Claves para Insertar los Eventos Internacionales, en la Ciudad de Camagüey, como un Producto Turístico Integrado".

Gándara, José Maoel G. (2003): "Hoteles Sostenibles para Destinos Sostenibles-La Calidad Hotelera como Instrumento para la Sostenibilidad".

González Reverté, Francesc y Morales Pérez, Soledad (2009): "Ciudades Efímeras Transformando El Turismo A Través de la Producción de Eventos".

Hernández Núñez, Cintya Karina (2010): "¿Congresos Sostenibles? Cuestión de Moda o una Realidad...", Revista MDC Vol. 76 .

ICCA (2010): comunicado de prensa disponible en el sitio <http://www.iccaworld.com/npps/story.cfm?nppage=2216>

Instituto de Información de Turismo de Reuniones AC. (2010): “Índice Beta”, disponible en [http://www.iitr\\_mexico.org](http://www.iitr_mexico.org).

Llambi, Fernando (2005), entrevista disponible en <http://www.unmultimedia.org/radio/spanish/detail/116068.html>

Oficina de Visitantes y Convenciones del Estado de Veracruz (2008): “Manual de Congresos y Convenciones”.

Oficina de Visitantes y Convenciones del Estado de Veracruz (2008): “Veracruz: Congresos y Convenciones”.

Revista Mas Expos Congresos & Convenciones (2010): “Rumbo a la Profesionalización de la Industria: Capacitación y Certificación en el Turismo de Reuniones”. Disponible en <http://megaexpo.com/index.php?newsId=C89DA561-9D7D-CAD8-CC7D-6BDAF8A26553&catId=2C60816F-4E6A-70B3-586E-AB4A7864C9AB&pageNumber=4>

Revista Protocolo (2010): “México, Importante Mercado para el Turismo de Congresos y Convenciones”, disponible en <http://www.protocolo.com.mx/lifestyle/viajes/mexico-importante-mercado-para-el-turismo-de-congresos-y-convenciones/>

SECTUR (2004): Glosario de Términos de Turismo de Negocios.

SECTUR (2008): Proyecto para el Desarrollo de Productos para Viajes de Incentivos “Your Best Reward Is México”.

Vargas, Jazmín (2010): “MPI, Mejora la Percepción de México como Destino de Grupos y Convenciones”, revista MDC Vol. 76. México.

Veracruz Magazine Ed. 2009, disponible en <http://veracruz.magazine.com/html/index-2.html>.

Yarto, Eduardo (2006): “Participación en Viajes de Blitz, Ferias y Eventos de Promoción”, HSMIAI Capitulo México.

Yarto, Eduardo (2007): “Turismo de Convenciones, Incentivos, Congresos y Exposiciones”. Editorial Trillas.

## DESARROLLO DEL TURISMO CULTURAL EN EL MUNICIPIO DE PASO DE OVEJAS VERACRUZ

LAT Sheyla Vázquez Velázquez<sup>1</sup>, Mtra Dolores Vázquez Trujillo<sup>2</sup>, Mtra Rosa María Vaca Espino<sup>3</sup>,  
Mtro. Alejandro Audirac Murillo<sup>4</sup>

*Resumen-* La humanidad siempre ha tratado de expresar sus sentimientos y aspiraciones a través de los monumentos y obras de arte que, con el paso del tiempo, se han convertido en un auténtico patrimonio cultural que había que proteger y conservar para salvaguardar la memoria colectiva de los pueblos. Ante la necesidad de dar a conocer la importancia del turismo cultural y el interés de rescatar monumentos que son parte de la historia de México, surge como caso especial una propuesta de Desarrollo del turismo cultural.

*Palabras clave-* Turismo cultural, monumentos históricos, cultura, Paso de Ovejas, Los Portales, Hacienda.

### Introducción

Actualmente el turismo es una de las principales potencias económicas a nivel mundial, el turismo cultural juega un papel muy importante el cual busca dar a conocer y preservar patrimonios culturales.

Una de las problemáticas que se viven actualmente es la falta de cultura por parte de las personas y la falta de respeto hacia monumentos históricos, existen muchas localidades en la ciudad de Veracruz que cuentan con riquezas emblemáticas culturales que son parte de la historia, pero la falta de fomento no permite que estas se desarrollen y se den a conocer, generando mayores ingresos económicos para dichas poblaciones.

En Paso de Ovejas Municipio de Veracruz existen monumentos y edificios históricos, así como piezas prehispánicas que envuelven un pasado con mucha historia, pero también es un pueblo con el claro ejemplo de la falta de apoyo económico y el fomento del turismo, así como la falta de interés por tener un municipio limpio y con afluencia turística por medio del aprovechamiento de sus recursos, necesarios para crear proyectos de desarrollo cultural, social y económicos que sirvan como apoyo y crecimiento de esta comunidad y la preservación y conservación de sus recursos naturales y culturales.

El proyecto de restauración del edificio ,los portales y la adaptación de un museo pretende rescatar el hito histórico de los paso ovejenses. Este edificio, actualmente es propiedad privada pero se encuentra abandonada una de las partes y la otra es utilizada por comerciantes. Las vigas de madera que sostienen la cubierta están deterioradas y algunas de ellas están detenidas con puntales. Los propietarios han mencionado su interés en vender al Municipio el citado inmueble dado que para su restauración y puesta en función, se requiere una inversión que ellos no están dispuestos a realizar. Este edificio guarda la historia de los paso ovejenses, anécdotas y leyendas giran en torno a él. Su emplazamiento es privilegiado, se encuentra frente al parque central y de cara al Palacio Municipal. Su escala monumental le concede ser el edificio más importante del Municipio. Este edificio ha sido testigo del pasado regional, habiendo, según fuentes históricas señaladas en el interior de este documento, sido partícipe del movimiento liberal en México, al dar abrigo a Guadalupe Victoria durante la Guerra de Independencia de México.

---

<sup>1</sup>Sheyla Vázquez Velázquez Egresada del Programa de Administración Turística de la Universidad Veracruzana, México. [Sheyla\\_vazvel@hotmail.com](mailto:Sheyla_vazvel@hotmail.com)

<sup>2</sup>Mtra. Dolores Vázquez Trujillo es Profesora de la Facultad de Administración, Universidad Veracruzana, México [dovazquez@uv.mx](mailto:dovazquez@uv.mx)

<sup>3</sup>Mtra Rosa María Vaca Espino es Jefa de Carrera del Programa de Administración Turística en la Universidad Veracruzana, México [rvaca@uv.mx](mailto:rvaca@uv.mx)

<sup>4</sup>Mtro Alejandro Audirac Murillo es Profesor de la Facultad de Administración Turística de la Universidad Veracruzana. [audirac@uv.mx](mailto:audirac@uv.mx)

### *Estado del Arte*

El Turismo cultural juega un papel muy importante para dar a conocer, preservar y disfrutar el patrimonio cultural y turístico de nuestro país. Los efectos que genera el tratamiento adecuado del turismo cultural, desde una perspectiva de mercados, trae como consecuencia, la satisfacción del cliente, la conservación del patrimonio de uso turístico y el desarrollo económico y social de las comunidades a partir de la generación de nuevos empleos.

Aprovechando, la extensa y variada oferta cultural de México, la SECTUR (Secretaría de Turismo) ha identificado varios subsegmentos que complementan la importancia del Turismo cultural.

El Turismo cultural es definido como "aquel viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico" (SECTUR-CESTUR, Estudio Estratégico de Viabilidad de Turismo Cultural, 2002)<sup>1</sup>.

El Turismo cultural incluye el desarrollo de nuevos productos turísticos en los sitios culturales, actividades que destaquen sus encantos y permitan la diferenciación entre las ciudades culturales. Por ello, se llevó a cabo la Guía-Muestra para la Identificación y Diseño de Productos de Turismo cultural en Guanajuato, Morelia, Querétaro y Zacatecas (Ciudades Patrimonio Mundial), mediante la cual se ofrece una herramienta que permite identificar aquellos atractivos turísticos y manifestaciones culturales (gastronomía, arte popular, leyendas, fiestas populares y eventos culturales, entre otros) existentes y potenciales, que por su naturaleza, originalidad, peculiaridad o por ser únicos, sean susceptibles de integrarse a la oferta de productos de turismo cultural, con diferenciación y valores propios de cada una de las ciudades.

El desarrollo y creación de productos turísticos culturales es una buena forma de incrementar el aprovechamiento del patrimonio en forma sustentable. México cuenta con un patrimonio cultural integrado por su riqueza histórica-arqueológica prehispánica y por su legado histórico-monumental posterior a la conquista española. Posee más de 200 mil sitios arqueológicos registrados y protegidos legalmente, de los cuales 4 mil se consideran aptos para el desarrollo del turismo. Asimismo, nuestro país cuenta con 26 sitios considerados Patrimonio Cultural de la Humanidad, distintivo con el que la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la educación, la Ciencia y la Cultura) califica a monumentos, ciudades históricas, zonas arqueológicas y maravillas naturales. Esto lo lleva a ocupar el primer lugar en el continente americano y ser uno de los seis países del mundo con mayor número de sitios declarados Patrimonio de la Humanidad.

Según estudios realizados por SECTUR (Secretaría de Turismo), en la evaluación estadística sobre las intenciones de viaje, el turismo especialmente motivado por la cultura representa el 5.5% de los viajeros nacionales y el 2.9% de los internacionales, mientras que el interés sobre los destinos culturales alcanza al 35.7% en el mercado nacional y 37% en el internacional. Por otra parte, más del 40% de los turistas que viajan a México, realizan actividades culturales como parte de su viaje<sup>2</sup>. Estos resultados reflejan el alto potencial de desarrollo de este sector.

La riqueza cultural mexicana es un conjunto único y diferenciado, que reúne zonas arqueológicas prehispánicas de antiguas culturas, ciudades coloniales, museos, pueblos mágicos y sitios declarados Patrimonio de la Humanidad, así como gastronomía, artesanías, fiestas, danzas y música. Todas estas son las manifestaciones que ofrece la cultura mexicana.

Casi la mitad de los visitantes que llegan al país y se relaciona con sus atractivos culturales, revela la vital importancia que este segmento cobra para el fortalecimiento turístico, pues México cuenta con un notable y diverso potencial turístico debido a su historia y tradiciones, es por eso que la promoción de los diferentes destinos y actividades culturales, mediante la realización de circuitos alternativos en destinos de sol y playa, representa un valor adicional y distintivo de México que fortalece su competitividad frente a otros destinos turísticos.

<sup>1</sup>[http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect\\_Turismo\\_Cultural\\_y\\_de\\_Salud](http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect_Turismo_Cultural_y_de_Salud)

<sup>2</sup>[http://mx.visitmexicopress.com/wb/pressmx/pres\\_cultural](http://mx.visitmexicopress.com/wb/pressmx/pres_cultural)

Se tienen identificados momentos clave en cuanto a la motivación y satisfacción de los turistas al realizar sus viajes. Tanto los turistas nacionales como internacionales, los atributos relativos a la arquitectura y a la cultura viva son motivadores fundamentales. Lo relacionado con cultura viva lo es para los turistas internacionales y lo relacionado con el patrimonio tangible para el turismo nacional. El turista interesado en la cultura busca también precio, clima, paisaje y actividades que interesen al grupo que los acompaña. Casi 70 millones de turistas nacionales e internacionales realizan actividades relacionadas con la cultura en México. El gasto por viaje de la demanda turística relacionada con la cultura es mayor al promedio nacional, por el aumento de su consumo diario en función de las actividades que realizan alrededor del patrimonio cultural y por su estadía que es mayor a la de otros.

Dentro de los productos turísticos que podemos encontrar en el segmento de turismo cultural, están los siguientes:

**Ciudades Coloniales:** Son aquellas construidas durante el periodo de la denominación española durante el virreinato de Nueva España y representan un patrimonio de enorme valor cultural e histórico del pasado de México. Las ciudades Coloniales tienen todo un mundo para ofrecer a sus visitantes: desde invaluable testimonios arquitectónicos del exuberante barroco mexicano hasta la sobriedad del neoclásico; minas y haciendas que contribuyeron de manera notable a gestar un México económicamente poderoso; pintorescos pueblos, ferias y festivales; ex-conventos, templos y misiones, santuarios religiosos, cascadas, bosques, playas, museos, zonas arqueológicas y grutas. Estructuras duraderas de piedra hechas para resistir y llevar consigo el paso de la historia. Un mundo de cantera de diversos colores con relieves que se extienden por el intrincado trazo de calles, ciudades mineras cuyo auge hizo de la fastuosidad un asunto cotidiano. Entre las ciudades Coloniales que tiene México se enumeran: Aguascalientes, Durango, Guadalajara, Mérida, Querétaro, San Luis Potosí, Tlaxcala, Guerrero, Michoacán, Guanajuato. Muchas de estas son consideradas Patrimonio Cultural de la Humanidad debido al significado universal de sus creaciones arquitectónicas, como ciudades, templos, pirámides, estelas, etc. Esta declaración por parte de la UNESCO hace de estos lugares verdaderos viajes a través de un tiempo y un espacio. Todos estos tesoros abundan hoy en día en tierras mexicanas y se esparcen desde el norte, en forma de grandes laberintos de arena desértica, hasta el sureste, entreverados con las selvas donde crecen las enormes ceibas y los amarillos troncos de los amates. Principales zonas arqueológicas: Bonampak, Chichén-Itzá, Calakmul, Uxmal, Cobá, Monte Albán, Teotihuacán, Mitla, El Tajín, etc. **Ciudades Patrimonio:** Declaradas por la UNESCO como Patrimonio Cultural de la Humanidad, estas ciudades son las depositarias de las obras y valores de la cultura mexicana de trascendencia universal. El acervo cultural de México, se encuentra actualmente en el sexto lugar mundial y el primero de América Latina con mayor número de denominaciones.

**Gastronomía:** además del gusto y el olfato, las rutas gastronómicas significan interesantes experiencias para todos los sentidos. La gran variedad de platillos de nuestra gastronomía, ricos en tradición, sazón, aroma y colorido, es uno de los mayores orgullos representativos de la cultura mexicana. Las cocinas regionales, además de poseer una gran variedad y formas de preparar alimentos, se han mestizado y enriquecido a lo largo del tiempo, recibiendo la aportación de otras gastronomías pero sin perder sus cualidades.

### **Desarrollo/método**

Paso de Ovejas es un pueblo donde las principales actividades económicas del municipio se dividen en los principales sectores, productos y servicios, como lo son: Agricultura, Fruticultura, ganadería, industria, y comercio. Mediante el desarrollo de esta investigación se optó por el método "encuesta" donde fueron encuestadas un total de 100 personas al azar habitantes del municipio que se encontraban en el centro y algunas rancherías aledañas la encuesta fue realizada en los días 23 y 24 de octubre del 2010, la encuesta se aplicó a personas entre 18 y 55 años. También se realizó una encuesta al azar a 50 personas turistas, provenientes del estado de Veracruz, y un 15% turistas de otras partes de la república mexicana que se encontraban visitando el municipio los días 1 y 2 de noviembre del 2010. Se utilizaron también de documentos recabados por personas que se encontraban realizando un proyecto similar hace un par de años y de algunos videos, en donde se entrevista al Prof. Víctor Gonzales (QEPE), una de las personas que conocieron un poco mas a fondo acerca de la historia de Paso de Ovejas. Las preguntas que se plantearon tienen una estructura de 10 preguntas con un número de 3 opciones donde los encuestados pudieron elegir la que mejor se adaptaba a su parecer, el desarrollo de toda la investigación fue de manera personal y bajo el dominio del idioma español-castellano, en donde se les pidió de manera cordial

responder la encuesta, esto para llegar a una propuesta aceptable y de interés para los habitantes y visitantes de la zona, que fomentara el turismo cultural y beneficiara económicamente dicho municipio.

### Resultados

Mediante la investigación de campo que se realizó se encontró que una de las principales actividades económicas que se practican en Paso de Ovejas son:

- Agricultura: los principales productos agrícolas que se cosechan son maíz, frijol, chile verde, sandía y caña de azúcar, destacando el cultivo de papaya el cual utiliza aproximadamente un 20 % del suelo dedicado a la agricultura.
- Ganadería: aquí se practica la cría de ganado bovino y porcino, equino y ovino y explotación de animales, las granjas apícolas y avícolas tienen cierta importancia.

Los orígenes de la ganadería se remontan al siglo XVII con el establecimiento de una hacienda ganadera dedicada principalmente a la crianza de ovejas.

- Comercio: El comercio inicio en el poblado de Paso de Ovejas con la creación de los portales en el año de 1720, con motivo del ataque pirata que sufrió el puerto de Veracruz en 1683, lo cual hizo que se pensara en construir lugares donde proteger la mercancía; empezó de manera rustica para proteger los cargamentos y de esta forma los arrieros pudieran acampar a sus alrededores, con el paso del tiempo sirvió de mesón a virreyes y altos funcionarios militares y del clero. Actualmente en el municipio se cuenta con un mercado, súper tiendas, zapaterías, entre otros negocios.

Mediante el presente trabajo de investigación y después de la aplicación de encuestas, con 10 preguntas, cuya estructura se presenta a continuación:

1. Las primeras 3 preguntas están enfocadas sobre el conocimiento que tienen turistas y pobladores sobre el turismo cultural y la historia de Paso de Ovejas, como monumentos históricos.
2. Las siguientes 4 preguntas se dirigen al funcionamiento que tenían anteriormente “Los Portales” y sobre la postura de turistas y pobladores ante la adaptación de un museo.
3. Las últimas 3 preguntas se basan en conocer cuales son los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto y descubrir un poco sobre la afluencia turística que podría atraer el museo y los recursos económicos que beneficiarían al municipio en general.

Algunos de los resultados obtenidos y que nos muestran algunas de las principales problemáticas son los siguientes:

- Falta de educación cultural
- Escaso apoyo económico por parte del Gobierno, del Presidente Municipal, así mismo del INAH (Instituto Nacional de Antropología e Historia)
- Escaso fomento turístico
- Falta de interés por parte de los pobladores

Año con año se realizan exposiciones de altares en épocas de todos santos, esto ayuda a que no se pierdan las pocas costumbres que quedan, además de que sirve como un atractivo para los pobladores ya que gozan de ir a ver los distintos altares elaborados por las diferentes instituciones académicas en el municipio desde preescolar hasta bachillerato. Otro de los atractivos del municipio y costumbres religiosas es en la época de semana santa cuando se reúnen distintas familias de diversas partes de la región e incluso de la república mexicana, para asistir al viacrucis y al término de él la mayoría de las personas se reúnen en el río Atliyac de Paso de Ovejas para pasar una tarde agradable. Una de las fechas más importantes que se viven en el municipio es el día 12 de diciembre, cuando hacen festejos por la Virgen de Guadalupe y en el centro del pueblo se concentran las personas del lugar y de las rancherías aledañas, puesto que dentro de los festejos hay feria, danzas, muestras gastronómicas, entre otras cosas.

Regresando a los resultados de las encuestas, de acuerdo a la pregunta 2 que menciona acerca del conocimiento que tienen las personas acerca de los monumentos históricos los resultados indican que es deficiente, ya que solo el 28% de los encuestados afirman conocer más de siete monumentos o edificios históricos, siendo un 37 % los que solo conocen entre 1 y 3 monumentos. Esto nos hace pensar que el grado de educación en el aspecto cultural es deficiente. Existe mayor conciencia para preservar los monumentos históricos, aunque aun hace falta mas educación en ese sentido advierte Alberto Ramírez Ramírez director del Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH). El funcionario enfatizó la importancia sobre la conservación de los edificios considerados como monumentos históricos y demás infraestructuras que nutren la historia de las entidades.” Se debe tomar mayor conciencia del valor patrimonial con el que cuenta nuestra entidad” manifestó.<sup>3</sup>

Otra de las preguntas importantes que formaron parte de esta encuesta fue la siguiente: ¿Qué recurso considera necesarios para la realización de la adaptación de un museo en la hacienda “los portales”? Un 50 % de los encuestados respondió que uno de los principales recursos es recibir apoyo económico por parte del gobierno y de organizaciones o instituciones dedicadas a este sector, puesto que para la restauración y adaptación de un museo se necesita de una inversión muy grande, que llevara tiempo y dedicación un 35% menciono que lo principal es el cuidado, respeto y conservación por parte de los habitantes y un 15 % afirmo que el fomento, la publicidad y promoción no solo del museo, si no para comenzar la publicidad del mismo municipio.

### Comentarios Finales

A través de éste análisis podemos comprender que el Turismo cultural está en apogeo, es decir en pleno gusto del turista que busca identidad y cultura. Nuestro principal demandante es el turismo estadounidense, es por ello que es necesario invertir en la reestructuración de nuestros edificios como una forma de tener monumentos que ofertar en diferentes usos, museos, restaurantes, hoteles, etc. Es importante mencionar que la falta de cultura hace que no se tenga respeto sobre monumentos que sin duda alguna deberían de tener el resguardo necesario puesto que son piezas únicas que envuelven historia.

En el municipio de Paso de Ovejas ,foco central de la investigación, existen monumentos que guardan un pasado lleno de riquezas, como lo son casonas, puentes, iglesias, caminos, haciendas entre otros; la falta de apoyo económico es una problemática que impide que estos lugares puedan preservarse y darse a conocer regionalmente, de la misma manera no permite que se puedan crear y llevar a cabo proyectos que beneficien al municipio atrayendo así turistas de distintas regiones y haciendo de este no solo un pueblo, sino un lugar con historia y afluencia turística; es necesario que los ciudadanos se comprometan a mantener un lugar limpio y a interesarse un poco mas por conocer parte de la historia y la importancia de la cultura, así mismo darla a conocer y transmitirla por cada uno de los lugares y rincones que visiten.

Con la reestructuración y adaptación de la Hacienda Los Portales en el municipio de Paso de Ovejas, haría de este un lugar de interés, además de que se rescataría su historia, abriría camino para crear nuevos productos, se aprovecharían espacios que están en desuso, dándoles el valor y reconocimiento que merecen, además se crearían nuevas fuentes de empleo.

Paso de Ovejas es un municipio que cuenta con vegetación, naturaleza, bellos paisajes, en donde se puede interactuar con el medio ambiente, disfrutando así de la observación de aves, flora y fauna, degustarían de ricos platillos, y el calor y amabilidad de los habitantes hará que los visitantes se sientan como en casa.

Hay que hacer hincapié en lograr tener el apoyo por parte de organizaciones como el INAH (Instituto Nacional de Antropología e Historia) las cuales brindan se enfocan en el rescate de piezas, monumentos, sitios, edificios y de mas riquezas que hacen que exista el turismo cultural.

Finalmente, es de entenderse que el producto turístico no es igual en todos los lugares, pero debe contar con ciertas características más o menos comunes que permitan satisfacer las necesidades de los turistas tanto en su trayecto como en su destino y lograr en ellos un efecto único e inolvidable.

<sup>3</sup> <http://www.elsiglodetorreon.com.mx/noticias>

## Referencias

- Bermúdez Gorrochotegui, Gilberto, (coord.) La consumación de la independencia en Veracruz. México: Frondas Nuevas - Instituto Veracruzano de Cultura. 1998.
- Centro nacional de desarrollo municipal 2000
- González Avellaneda, Albert, et. al, Manual técnico de procedimientos para la rehabilitación de monumentos históricos en el Distrito Federal. Departamento del Distrito Federal - Instituto Nacional de Antropología e Historia. México. 1988.
- Instituto Nacional de Antropología e Historia, 1984. Ley federal sobre monumentos y zonas arqueológicas, artísticas e históricas.
- LV Legislatura. Xalapa, Enríquez, Veracruz. 1992. Compilación de Ordenamientos Municipales 1824 - 1992.
- Ortiz Escamilla Juan, Fuerzas militares y liberalismo. “El regimiento de infantería de la República” bajo el mando de Guadalupe Victoria, en la provincia de Veracruz, 1812-1823. Universidad Veracruzana. Inédito. s/f.
- Secretaria de desarrollo urbano. México 1984: Especificaciones generales de restauración. 2ª. Edición. .
- Trens, Manuel B., Historia de Veracruz, Secretaria de Educación y Cultura, Xalapa, Ver., 1992.
- [http://dialnet.unirioja.es/servlet/openurl?url\\_ver=Z39.88-2004&rft\\_val\\_fmt=info:ofi/fmt:kev:mtx:book&rft:isbn=8497040368](http://dialnet.unirioja.es/servlet/openurl?url_ver=Z39.88-2004&rft_val_fmt=info:ofi/fmt:kev:mtx:book&rft:isbn=8497040368) El patrimonio cultural: la memoria recuperada, Francisca Hernández Hernández 2002.
- <http://www.elsiglodetorreon.com.mx/noticias>
- <http://www.opciones.cu/elasociado/septiembre-2004/html/veracruz.htm>
- [http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect\\_Turismo\\_Cultural\\_y\\_de\\_Salud](http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect_Turismo_Cultural_y_de_Salud)
- [http://mx.visitmexicopress.com/wb/pressmx/pres\\_cultural](http://mx.visitmexicopress.com/wb/pressmx/pres_cultural)

# ORGANIZACIONES VIRTUALES EN EL SECTOR PÚBLICO: EL E-GOBIERNO EN EL ESTADO DE VERACRUZ.

Miguel Francisco Morales Pérez LSCA<sup>1</sup> Hector J. Vargas Rubín M.A.<sup>2</sup> Patricia Arieta Melgarejo M.E.<sup>3</sup> Elda M. López Castro<sup>4</sup>.

**Resumen-** En la actualidad el gobierno en nuestro país e inclusive en el estado tiene que afrontar cada vez más retos para dar respuesta a la demanda de la sociedad de una administración más receptiva, eficiente, eficaz y sobre todo más participativa; por lo anterior y gracias a las TIC's actualmente se habla del e- Gobierno cuyos retos que enfrentan son: una administración pública más sensible a las necesidades de los ciudadanos, desarrollar procesos y servicios electrónicos, y el fomento de la retroalimentación de los ciudadanos en los servicios y políticas de la Administración, lo cual se orienta a una nueva forma de organización, la Organización virtual. La presente investigación analiza la situación real de los portales de e-gobierno de los 216 municipios del estado de Veracruz con un enfoque de una organización virtual, que permita brindar servicios de calidad y una comunicación fiable entre gobierno-ciudadano.

## Introducción

Los gobiernos de todos los países tienen que afrontar cada vez más retos para dar respuesta a la demanda pública de una administración más receptivas, eficiente, eficaz y participativa (Amaro,1993). Por lo que el gobierno electrónico proporciona una potente herramienta para abordar este reto. Se entiende por gobierno electrónico al empleo de la Internet y las TIC para conseguir una mejor administración del gobierno mediante la transparencia y el acceso público a la información, reforzando la asociación fundamental entre el sector público y los ciudadanos. El gobierno electrónico también fomenta una participación más amplia de los ciudadanos en el proceso y gestión de los gobiernos. Además, puesto que se apoya en la transparencia, es un arma más eficaz contra la corrupción.

Un elemento estratégico para el desarrollo de los países radica en la eficiencia con que se llevan a cabo los servicios que ofrece el gobierno a los diferentes sectores de la sociedad y su capacidad de interacción con los ciudadanos (Katz,2003).

El uso de las tecnologías de la información y comunicación permiten que el gobierno sea más eficaz y eficiente, proporciona servicios de más calidad y fácil acceso, estimula la actividad económica, sirve como apoyo en la difusión de programas y rendición de cuentas, sirve como guía de autogestión al ciudadano, incrementa la comunicación tanto al interior como al exterior del gobierno, genera certidumbre y confianza en el gobierno, informa a la población y crea un ambiente que facilita la participación.

En México durante la implementación de reformas de la Administración Pública, se intensificó el e-gobierno durante el periodo presidencial de Vicente Fox, cuya estrategia ha requerido la construcción y adquisición de infraestructura física, así como la creación y modificación de estructuras organizacionales, donde la innovación gubernamental introdujo oficialmente el gobierno electrónico como una iniciativa de política pública para digitalizar y modernizar el gobierno. La importancia de esta política quedo plasmada al quedar incorporada como uno de los cuatro pilares del Sistema Nacional e-México y posteriormente como uno de los seis pilares de la Agenda Presidencial para el Buen Gobierno en 2002.

## Descripción del método

El nivel de la investigación y el tipo de estudio es descriptivo y cuantitativo, cuyo propósito es realizar un análisis de 36 portales Web que corresponden a los municipios cercanos a la zona Xalapa en el estado de Veracruz y evaluar cuatro factores elementales como parte de los contenidos de un portal: la información contenida, la interacción, la integración y a transacción. Lo anterior permitirá comprobar si las funciones de la Administración pública a través del e-gobierno del estado de Veracruz, cuenta con el enfoque de una organización virtual (OV) o en su caso proponer los requisitos mínimos que debe cubrir para que sea considerada de esta forma, y así brindar un escenario

---

<sup>1</sup>Miguel Francisco Morales Pérez LSCA. Tesista y recién egresado de la Licenciatura en Sistemas Computacionales Administrativos, región Xalapa.

<sup>2</sup> Hector J. Vargas Rubín MA. Profesor de Tiempo Completo de la Facultad de Contaduría y Administración, región Xalapa. Universidad Veracruzana [hvargas@uv.mx](mailto:hvargas@uv.mx)

<sup>3</sup> Patricia Arieta Melgarejo M.E.. Profesora de Tiempo Completo de la Facultad de Contaduría y Administración, región Xalapa. Universidad Veracruzana [parieta@uv.mx](mailto:parieta@uv.mx).

<sup>4</sup> Elda Magdalena López Castro Mtra Profesora de asignatura de la Facultad de Contaduría y Administración, región Xalapa. Universidad Veracruzana [eldlopez@uv.mx](mailto:eldlopez@uv.mx).

colaborativo para la coordinación interorganizacional en el ámbito de la planificación gubernamental, apoyando al aumento de la efectividad en las acciones del gobierno.

### **El e-gobierno**

Actualmente el e-gobierno se considera como la selección, implementación y uso de las Tecnologías de la información y comunicación, en el gobierno para la previsión de servicios públicos, útiles para el mejoramiento de la actividad gerencial y la promoción de los valores y mecanismos democráticos.

Se entiende por gobierno electrónico al empleo de la Internet y las TIC para conseguir una mejor administración del gobierno mediante la transparencia y el acceso público a la información, reforzando la asociación fundamental entre el sector público y los ciudadanos. También debe fomentar una participación más amplia de los ciudadanos en el proceso y gestión de los gobiernos, además se apoya en la transparencia como un arma más eficaz contra la corrupción. No debe orientarse a una moda, sino debe permitir la gobernanza más centrada en el usuario o ciudadano, considerando la variedad de roles que los ciudadanos desempeñan al interactuar con la administración del gobierno, ya sea para estar informado o realizar transacciones u obtener servicios de forma sencilla y eficiente (2008, OCDE). Por lo anterior, debe funcionar como un ente donde colaboran distintas instancias que ofrece servicios gubernamentales, a través de las redes y telecomunicaciones de manera flexible y eficiente.

### **La Organización virtual**

La actividad empresarial y organizativa esta cambiando notablemente con la consolidación de un nuevo modelo estratégico, organizativo y productivo, como la empresa red que reorienta la actividad empresarial hacia el uso intensivo de las TIC's, la innovación y una descentralización en red del conjunto de elementos de valor. Otra transformación a destacar es la reorientación en la metodología de formación de los trabajadores, pasando de una formación presencial a la incorporación de metodologías y contenidos de aprendizaje virtuales u online. La evolución Tecnológica y especialmente Internet han hecho posible que tanto individuos como Organizaciones cambien su manera de relacionarse, innovando estrategias que le permitan mantenerse competitivos. Las nuevas formas organizativas que surgen de una disolución de actividades y de la potenciación de las relaciones establecidas que el nuevo diseño implica, han sido bautizadas como de "forma flexible", "variable" o "virtual" y, más coloquialmente, como de "geometría variable" (Mowshowitz,2002), dado que las relaciones formales y las fronteras de la estructura se diluyen por los efectos de la subcontratación, de la sesión, de las alianzas o de la cooperación de las actividades convencionales. Estas nuevas formas organizativas pretender ser más flexibles y eficientes, al eliminar actividades innecesarias, al evitar rigideces, reducir costos estructurales, de coordinación y control, ganando en cambio en la eficiencia, en capacidad de adaptación y respuesta al entorno competitivo.

La evolución competitiva del entorno empresarial, formula estrategias que requieren de organizaciones altamente descentralizadas, para conseguir unos niveles de eficiencia cada vez más elevados. Por lo tanto, una organización virtual se define como un equipo virtual: *"un grupo de personas que interactúan a través de tareas interdependientes guiado por un propósito común que funcione a través del espacio, tiempo y límites de la organización con el fortalecimiento de la relación de las redes de tecnologías de la comunicación"* (Lipnack y Sellos, 1997). Uno de los objetivos de una organización virtual es proporcionar productos o servicios innovadores de alta calidad de forma instantánea en respuesta a las demandas de los clientes.

A causa de la propia dinámica impuesta por la nueva economía digital, el concepto de Gobierno Electrónico esta inmerso en una actividad organizativa virtual (Martínez, 2001), bajo la premisa de que son corporaciones que no necesitan tener a las personas en un determinado lugar para prestar su servicio, por lo que la organización existe pero no puede verse momentáneamente, centrándose en que las computadoras de alguna forma eliminan el espacio organizativo y las interacciones cara a cara. Aunque de por medio sigan existiendo grupos de personas que trabajan estrechamente, aún a pesar de estar separados geográficamente por una gran distancia, mediante mecanismos de comunicación de alta tecnología.

### **El e-gobierno en el estado de Veracruz**

En la antigua administración las distancias de traslado eran grandes y los tiempos de espera muy grandes, por lo que las personas preferían no hacer trámites, o tenían que disponer todo un día para la realización de éstos. En la actualidad en distintos estados en el ámbito funcional encontramos que las distintas áreas de gobierno se encuentran fusionadas en un portal Web, donde el usuario puede interactuar con ellas desde la comodidad de su casa, la oficina o

un local de internet, lo cual mejora la calidad del servicio y hace que el público en general se interese en conocer y utilizar los trámites y procesos que el gobierno realiza (Sotelo,2006). El estado de Veracruz no esta ajeno a esta dinámica por lo que recientemente cuenta con portales 216 municipios de los cuales la gran mayoría cuenta con un portal web que ofrece información a los ciudadanos, permite interactuar entre el gobierno y el ciudadano, realizar procesos o tramites de manera rápida y expedita. Por lo anterior, en la presente investigación se analizaron a 36 municipios los cuales son los más cercanos a la capital de estado, de tal forma que dicho análisis consistió en explorar el funcionamiento de cada uno de acuerdo a cuatro variables que se consideran elementales para que un portal de gobierno electrónico ofrezca los servicios con un enfoque de organización virtual. A continuación se presentan los resultados obtenidos. En cuanto a la variable *información*, se valoró que la información fuera completa, dinámica y detallada, así como su actualización, formato, organización y transparencia de la misma.

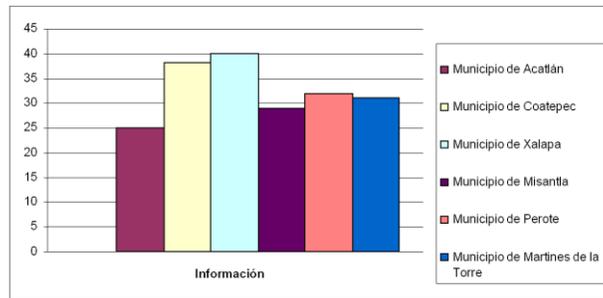


Figura 1. Portales municipales del Estado de Veracruz que ofrecen información al ciudadano. Fuente: Propia

La variable *Interacción*, reflejó resultados relacionados con la atención ciudadana, orientado al uso de formatos en línea, propiciando una comunicación transparente, y manejando motores de búsqueda de información con una plataforma intuitiva al servicio del ciudadano.

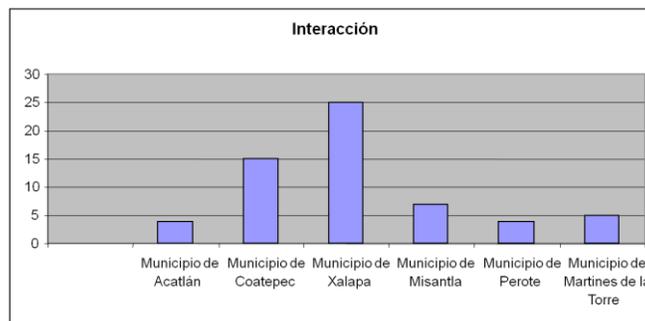


Figura 2. Portales municipales del Estado de Veracruz que ofrecen el manejo de herramientas de atención ciudadana. Fuente: Propia

Por otro lado, no menos importante la variable *transacción*, permitió evaluar la existencia de servicios de expedición de documentos oficiales o de pago electrónico, con el respaldo de políticas de privacidad y seguridad pública.

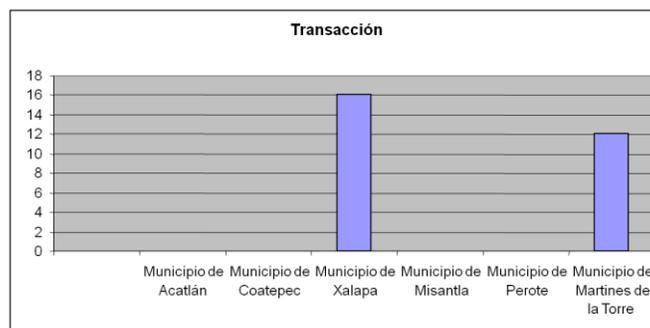


Figura 3. Portales municipales del Estado de Veracruz que permite realizar transacciones. Fuente: Propia

Con la variable *Integración*, se evaluó la disponibilidad de vínculos a otros servicios que atienden otras instancias del sector gubernamental, considerando la capacidad de los portales como una ventanilla de atención al ciudadano haciendo transparente que agencias están a cargo de la entrega de servicios o información.

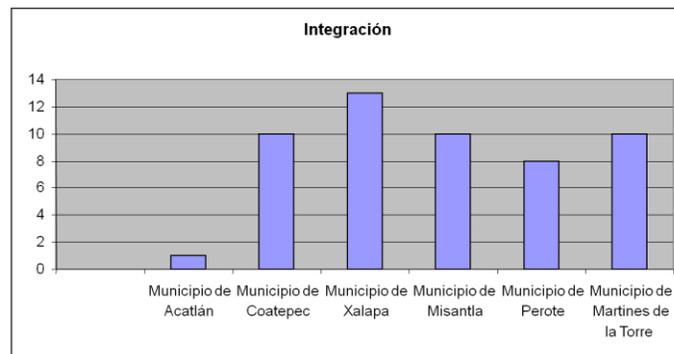


Figura 4. Portales municipales del Estado de Veracruz que cuentan con vínculos a otros servicios. Fuente: Propia

Por último, con la variable *participación*, se analizó el aprovechamiento de los servicios del portal de e-gobierno por parte de los ciudadanos, a través del cual tienen la posibilidad de socializar logrando una comunicación más amplia con los servidores públicos.

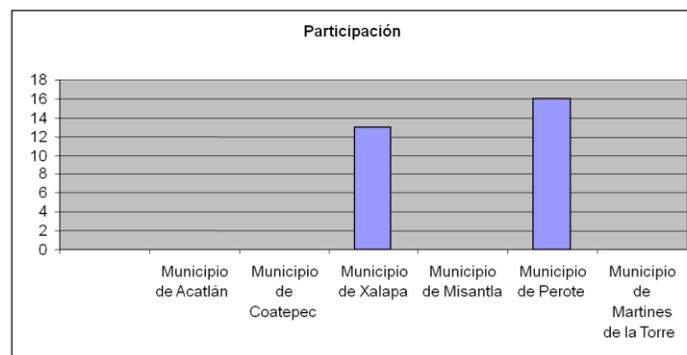


Figura 3. Portales municipales del Estado de Veracruz que permite realizar transacciones. Fuente: Propia

### Comentarios Finales

Con los resultados anteriores es muy claro que el que el gobierno electrónico en el estado de Veracruz se ha venido desarrollando en tres ámbitos: en los servicios al ciudadano, en la gestión pública y en la participación ciudadana. Con el análisis anterior tenemos que solo 6 municipios cuentan con información completa, dinámica y detallada, lo cual no permite una adecuada comunicación entre servidores públicos y ciudadanos. Por otro lado, 3 municipios manejan formatos en línea y motores de búsqueda de información y finalmente en relación a la expedición de documentos oficiales, solo 2 municipios brindan ese servicio. Los resultados anteriores atienden a dos aspectos importantes, el primero a la conceptualización errónea del concepto y diseño de un portal web, y por consiguiente las actividades organizativas no corresponden a una modalidad virtual, por lo que es importante evaluar la calidad de a través de peritajes y evaluaciones que vayan consolidando el e-gobierno como estrategia para una mejor administración del gobierno; en segundo lugar y como consecuencia del primero, no están claramente definidos los criterios mínimos que debe contener un portal web orientado al e-gobierno, lo cual no permite concretar los proyectos de innovación gubernamental.

### Referencias

Amaro Guzmán Raymundo (1993). Introducción a la Administración Pública. Editorial Mc GrawHill, México.  
 Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006. México. Presidencia de la República. 2001. <http://pnd.presidencia.gob.mx/pnd/>  
 Al-Hakim, Latif.(2007). Global e-government: theory, applications and benchmarking. Primera edición. Estados Unidos: Idea Group Inc.  
 Boyne, G. A. (2002). "Public and Private Management: What's the Difference?" Journal of Management Studies, 39, 97-122.  
 Bustinduy, Iñaki.(2010).La Comunicación Interna en las Organizaciones 2.0.Primer edición.España: UOC.

- Dávila, C. (1985). Teorías, Organizaciones y Administración, Primera Edición. Bogotá: Interamericana.
- Dimock, M. (1947). Administración Pública, Primera Edición. México: UTEHA.
- Fayol, H. (1980). Administración Industrial y General, Primera Edición. Buenos Aires: El Ateneo.
- Katz, Jorge M.(2003). Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe. Primera edición. Chile: Naciones Unidas.
- Malhotra, Yogesh.(2000). Knowledge Management and Virtual Organizations. Primera edición. Estados Unidos: Idea Group Inc.
- Martínez, M. & de Pablos, C. (2001). Dirección y Gestión de los Sistemas de Información en la Empresa, Primera Edición. España. ESIC.
- Mowshowitz, Abbe.(2002). Virtual Organization: Toward a Theory of Societal Transformation Stimulated by Information Technology. Primera edición. Estados Unidos: Greenwood Publishing Group.
- OCDE. (2008). E-Gobierno para un Mejor Gobierno. Primera edición. México: INAP.
- Oropeza López, Alejandro.(2005). La evaluación de la función pública en México. Primera edición. México: Plaza y Valdes.
- Perry, J. L.; Rainey, H. G. (1988). "The Public-Private Distinction in Organization Theory: A Critique and Research Strategy". Academy of Management Review, 13, 182-201.
- Sotelo, A. (2006). México: gobierno digital en expansión, Primera Edición. México.
- Terry, G. (1958). Principios de Administración, Primera Edición. New York: Mc Graw Hill.
- Weber, M. (1958). "La Política como vocación". Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales, 16, 40-60.

# CINCA

CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN  
EN NEGOCIOS Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ISSN 2155-6059 (CD ROM)      ISSN 2155-6067 (ONLINE)  
Volumen 2, 2011

<http://Congreso.AcademiaJournals.com>

