

**La gestión estratégica ante la calidad y
productividad organizacional**

Proceedings

ARRIETA-DÍAZ, Delia

Coordinadora

La gestión estratégica ante la calidad y productividad organizacional

Volumen I

Para futuros volúmenes:

<http://www.ecorfan.org/proceedings/>

ECORFAN La gestión estratégica ante la calidad y productividad organizacional

El Proceedings ofrecerá los volúmenes de contribuciones seleccionadas de investigadores que contribuyan a la actividad de difusión científica de la Universidad Juárez del Estado de Durango, cada contribución individual fue arbitrada a estándares internacionales (RENIECYT – LATININDEX – DIALNET – ResearchGate – DULCINEA – CLASE – Sudoc – HISPANA – SHERPA – UNIVERSIA – REBID -eREVISTAS – ScholarGoogle – DOI - Mendeley), el Proceedings propone así a la comunidad académica, los informes recientes sobre los nuevos progresos en las áreas más interesantes y prometedoras de investigación en la función de la Universidad Juárez del Estado de Durango ante los retos de la Sociedad del Conocimiento.

Arrieta-Díaz, Delia

Coordinadora

La gestión estratégica ante la calidad y productividad
organizacional

Proceedings T-I

Universidad Juárez del Estado de Durango. Febrero, 2018.

ECORFAN®

Editora en Jefe

RAMOS-ESCAMILLA, María. PhD

Coordinadora

ARRIETA-DÍAZ, Delia. PhD

Diseñador de Edición

CORTÉS-MUÑOZ, Sleither. BsC

Producción Tipográfico

REYES-VILLAO, Angélica. BsC

Producción WEB

ESCAMILLA-BOUCHAN, Imelda. PhD

Producción Digital

LUNA-SOTO, Vladimir. PhD

ISBN: 978-607-8534-55-5

Sello Editorial ECORFAN: 607-8534

Número de Control PCAOE: 2018-02

Clasificación PCAOE (2018): 250218-101

©ECORFAN-México, S.C.

Ninguna parte de este escrito amparado por la Ley Federal de Derechos de Autor, podrá ser reproducida, transmitida o utilizada en cualquier forma o medio, ya sea gráfico, electrónico o mecánico, incluyendo, pero sin limitarse a lo siguiente: Citas en artículos y comentarios bibliográficos, de compilación de datos periodísticos radiofónicos o electrónicos. Para los efectos de los artículos 13, 162,163 fracción I, 164 fracción I, 168, 169,209 fracción III y demás relativos de la Ley Federal de Derechos de Autor. Violaciones: Ser obligado al procesamiento bajo ley de copyright mexicana. El uso de nombres descriptivos generales, de nombres registrados, de marcas registradas, en esta publicación no implican, uniformemente en ausencia de una declaración específica, que tales nombres son exentos del protector relevante en leyes y regulaciones de México y por lo tanto libre para el uso general de la comunidad científica internacional. PCAOE es parte de los medios de ECORFAN-México, S.C, E:94-443.F:008-(www.ecorfan.org)

Introducción

Una de las grandes preocupaciones de las instituciones es la globalización, ya que implica grandes amenazas, pero a la vez grandes oportunidades; las instituciones tienen que desarrollar sus capacidades y las de sus trabajadores, así como detectar las ventajas competitivas y factores competitivos para efectos de ser altamente competitivos como empresa y con los productos en el mercado.

Uno de los elementos que puede ayudar a generar las ventajas competitivas es la gestión que se podría conceptualizar como una función institucional, global e integradora de los esfuerzos conjuntos de una organización. La gestión es imprescindible para lograr la competitividad en el ámbito de la globalización.

La gestión se sustenta en una serie de valores que aportan el soporte ético, que permite normar la conducta de los administradores y los colaboradores, lo cual redundará en el código de ética y la filosofía organizacional que básicamente orienta todas las acciones con la mayor coherencia y congruencia posible.

Los procesos organizacionales y las perspectivas que indiquen una buena gestión, que se puede basar en productividad, competitividad, innovación y calidad, han llevado a formular diversos modelos de gestión como lo son: la gestión estratégica, gestión por procesos, gestión del talento humano, la gestión del conocimiento y finalmente la gestión por competencias.

Como una contribución a los estudios de gestión, se planteó este libro denominado, La gestión estratégica organizacional desde la calidad y productividad para la competitividad, en el cual se analizan los temas desde distintas perspectivas y se realizan contribuciones desde la investigación, consultoría y profesionales de la administración.

Este libro es una aportación que puede ayudar a la reflexión, al análisis crítico y al planteamiento de nuevas propuestas de investigación para el mejoramiento de la Gestión Organizacional.

Felicito ampliamente a los autores por sus aportaciones con los enfoques de investigadores y consultores y por compartir los resultados de sus investigaciones, conocimiento y experiencias en la administración.

*Arrieta-Díaz, Delia
Coordinadora*

*Velasco-Najar, José Alfredo
Presidente del Consejo Directivo Nacional
del Colegio de Licenciados en Administración, A.C.*

Este volumen contiene 10 capítulos arbitrados que se ocupan de estos asuntos en La gestión estratégica ante la calidad y productividad organizacional.

Como primer capítulo, *Rojo-Simental, Erick Octavio, Martínez-Delgado Jaime Armando, Rivera-Vázquez, Manuel* presenta La distribución del área de procesos en empresa de reciclado de ciudad Juárez y la relación con la productividad y calidad, muestran los resultados obtenidos de una empresa de manejo de residuos y reciclaje en Ciudad Juárez, relacionados con la distribución de la planta y su afectación en la productividad y la calidad de los materiales, a fin de brindar una oportunidad de mejora, que permita considerar un nuevo layout que permita ser más eficiente el proceso productivo.

Como segundo capítulo *Portillo-Castillo, Víctor Manuel, García-Morales, Elid Uber, Rojo-Simental, Erick Octavio* presentan Relación del costo de los energéticos y el crecimiento de las Pymes de Ciudad Juárez, Chihuahua, aportan un estudio descriptivo correlacional que pretende establecer el grado de relación que existe entre el costo de los energéticos y el crecimiento de las ventas en las actividades comerciales de las PYMES de Ciudad Juárez.

Como tercer capítulo *De Hoyos-Silva, Fernando, Fierro-Martínez, Santiago David, Castruita-Morán, Edmundo* presenta Buenas prácticas en la gestión para resultados de desarrollo, colaboran con un modelo de Buenas Prácticas con el propósito de apoyar, sistematizar e incentivar las Dependencias y Entidades que muestren iniciativas importantes en la planeación orientada a resultados, el presupuesto basado en resultados, la gestión pública financiera, la gestión de programas-proyectos, el seguimiento y la evaluación. Se tomó en cuenta el instrumento de evaluación PRODEV puesto que es un instrumento de evaluación de gestión por resultados a nivel América Latina y el Caribe.

Como cuarto capítulo *Zapiain-García, Ernestina Inés* presenta Propuesta de mapa estratégico para IES, aporta un reporte de avance de investigación, en su origen, forma parte de un proyecto denominado Modelo de Consultoría y Gestión Estratégica para IES. Después de la ejecución de talleres de dirección estratégica en diversas universidades, se integra esta propuesta de Variables e Indicadores Básicos para posteriormente construir un Mapa estratégico específico para IES. Esta construcción establece se utilicen variables específicas para IES que integren tanto procesos administrativos como académicos, y que el sistema de gestión, se conforme por dos aspectos claves: Los indicadores. A partir de dichos indicadores la Rectoría y los responsables de las áreas académicas y administrativas de una IES, tengan toda la información necesaria para tomar decisiones.

Como quinto capítulo *Arrieta-Díaz, Delia* presenta La incidencia de la competitividad en el índice de desarrollo humano en México, efectúa un análisis de los indicadores de competitividad que elaboran diversos organismos internacionales y nacionales; así como la determinación del IDH por el PNUD, así mismo determina el impacto de la competitividad estatal en el IDH en el estado de Durango y en México.

Como sexto capítulo *Rodríguez-Quintana, Pedro Isabel, Arcelus-Pérez Elvira, Rojas-Nevarez María de la Luz* presentan a Influencia de la ética en los actos de gestión de las IES bajo la perspectiva de responsabilidad social empresarial, realizan un análisis de factores encontrados con el objetivo de identificar problemas que enfrentan las Instituciones de educación superior (IES) en actos de gestión, en específico las Universidades Tecnológicas (UT) del norte del país, están distantes de tener una vinculación cimentada en la responsabilidad social.

Como séptimo capítulo *Mendoza-Giner, Lorena, Gutiérrez-López, Roberto, Salcido-Trillo, Brenda Marcela* presentan Factores que impidieron la sustentabilidad de la productividad laboral dentro del sector industrial en la frontera de Ciudad Juárez (2008 – 2012), realizan una crítica sobre los factores que permitieron o impidieron la sustentabilidad ante la globalización de la productividad laboral del sector industrial manufacturero de exportación en Ciudad Juárez, establecen los siguientes factores de análisis: la Situación Demográfica, las Relaciones de Convivencia y Familiares, el Empleo, la Salud, y la Situación de Seguridad entre otros. Es un estudio cuantitativo, no experimental - longitudinal, descriptivo. Se concluye que cualquier programa de estímulo a la productividad laboral debe insertarse de manera congruente en un Plan Nacional de Desarrollo orientado a ampliar la capacidad productiva, de las empresas exportadoras y sin olvidar a la fuente productiva o mano de obra.

Como octavo capítulo *Flores-Preciado, Juan, Flores-Carrillo, Juan Carlos, Vidrio-Barón, Susana Berenice* presentan La competitividad, innovación y tecnologías de información y la comunicación en las empresas familiares de Colima, contribuyen con un tema fundamental en todos los sectores económicos, la competitividad. En el contexto internacional se exige a las organizaciones ser eficientes en el manejo de los recursos financieros, humanos, naturales y tecnológicos entre otros para enfrentar el reto que representa el mercado no solo nacional, sino fuera de las fronteras de sus países de origen. Se tienen limitaciones como la capacidad de modernización, innovación de productos e inversión en tecnologías y estrategias, además de las debilidades como la falta de asesoría profesional, deficiente administración, talento no calificado, desconocimiento de mercados y sistemas de calidad, son algunas de las áreas a trabajar en las pequeñas empresas familiares. De los resultados se deduce que una tercera parte de las empresas encuestadas no son familiares y de las familiares se encontró que un 67% adquiere nuevos bienes o equipos para su operación, así mismo realiza cambios y mejoras en los procesos de producción y comercialización y solo un 42.6% considera importante llevar a cabo estas mejoras.

Como noveno capítulo *Sotelo-Asef, Jesús Guillermo & Acosta-Gallegos, Nadia Liz* presentan Calidad en el servicio y sus dimensiones-análisis de correlación, colaboran con un tema de suma importancia para la Administración Pública, la calidad en el servicio. Es por ello que la presente investigación se encuentra enfocada a analizar la correlación entre las dimensiones de la calidad en el servicio. La investigación es de tipo no experimental, transversal, cuantitativa, descriptiva y correlacional. De acuerdo a los resultados obtenidos, se concluye que los trabajadores perciben favorablemente la calidad en el servicio.

Como décimo capítulo *Mejía-Carrillo, Manuel de Jesús & Carrillo-Soto, Nohemma* presentan Plataforma informática de descarga administrativa de la secretaría de educación en el Estado de Durango, diseñaron una plataforma informática de descarga administrativa para el docente multigrado de las escuelas que integran el Proyecto de Innovación que opera en el estado de Durango. Para esto se utilizó la investigación acción como método, y se aplicó una entrevista abierta a 34 supervisores escolares y 6 jefes de sector educativo en el estado de Durango. Concluyeron que una plataforma informática de descarga administrativa permitirá simplificar administrativamente los procesos que los docentes y supervisores de multigrado que atiende el Proyecto de Innovación de la Secretaría de Educación en el Estado de Durango.

Quisiéramos agradecer a los revisores anónimos por sus informes y muchos otros que contribuyeron enormemente para la publicación en éstos procedimientos repasando los manuscritos que fueron sometidos. Finalmente, deseamos expresar nuestra gratitud a la Universidad Juárez del Estado de Durango en el proceso de preparar esta edición del volumen.

Estado de Durango, México.
Febrero, 2018.

Arrieta-Díaz, Delia
Coordinadora

Contenido	Pág
La distribución del área de procesos en empresa de reciclado de Ciudad Juárez y la relación con la productividad y calidad ROJO-SIMENTAL, E, MARTÍNEZ-DELGADO, J & RIVERA-VÁZQUEZ, M	1-7
Relación del costo de los energéticos y el crecimiento de las pymes de ciudad Juárez, Chihuahua PORTILLO-CASTILLO, V, GARCÍA-MORALES, E & ROJO-SIMENTAL, E	8-17
Buenas prácticas en la gestión para resultados de desarrollo DE HOYOS SILVA, F, FIERRO-MARTÍNEZ, S.F & CASTRUITA-MORÁN, E	18-24
Propuesta de mapa estratégico para IES ZAPIAIN-GARCÍA, E.I	25-33
La incidencia de la competitividad en el índice de desarrollo humano en México ARRIETA-DÍAZ, D	34-44
La influencia de la ética en los actos de gestión de las IES bajo la perspectiva de responsabilidad social empresarial RODRÍGUEZ-QUINTANA, P, ARCELÚS-PÉREZ, E & ROJAS-NEVÁREZ, M	45-55
Factores que impidieron la sustentabilidad de la productividad laboral dentro del sector industrial en la frontera de Ciudad Juárez (2008 – 2012) MENDOZA-GINER, L, GUTIÉRREZ-LÓPEZ, R & SALCIDO-TRILLO, B	56-66
La competitividad, innovación y tecnologías de información y la comunicación en las empresas familiares de Colima FLORES-PRECIADO, J, FLORES-CARRILLO, J & VIDRIO-BARÓN, S	67-79
Calidad en el servicio y sus dimensiones-análisis de correlación SOTELO-ASEF, J & ACOSTA-GALLEGOS, N	80-94
Plataforma informática de descarga administrativa de la secretaría de educación en el estado de Durango MEJÍA-CARRILLO, M & CARRILLO-SOTO, N	95-103
Apéndice A. Consejo Editor Universidad Juárez del Estado de Durango	104
Apéndice B. Consejo Editor ECORFAN	105-106
Apéndice C. Consejo Editor Universidad Juárez del Estado de Durango	107

La distribución del área de procesos en empresa de reciclado de Ciudad Juárez y la relación con la productividad y calidad

Process area distribution in a recycling Company in Ciudad Juárez: Relationship with quality and productivity

ROJO-SIMENTAL, E.¹, MARTÍNEZ-DELGADO, J.² & RIVERA-VÁZQUEZ, M.³

Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez, Av. Universidad Tecnológica No. 3051, Col. Lote Bravo II, C.P. 32695 Ciudad Juárez, Chih. México.

ID 1° Autor: Erick Octavio Rojo-Simental

ID 1° Coautor: Jaime Armando Martínez-Delgado

ID 2° Coautor: Manuel Rivera-Vázquez

E. Rojo, J. Martinez, M, Rivera

erojo@itcj.edu.mx

D. Arrieta, (eds.). La gestión estratégica ante la calidad y productividad organizacional Proceedings-©ECORFAN-México, 2018.

Resumen

El presente trabajo pretende mostrar los resultados obtenidos de una empresa de manejo de residuos y reciclaje, en Ciudad Juárez, relacionados con la distribución de la planta y su afectación en la productividad y la calidad de los materiales, a fin de brindar una oportunidad de mejora, que considere un nuevo layout que permita ser más eficiente el proceso productivo. La metodología con la cual se desarrolló esta investigación, es de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal.

Distribución de la planta, calidad, productividad

Introducción

La búsqueda de eficiencia en la producción y en el manejo de los recursos, ha llevado a las organizaciones a implementar estrategias que influyan en este rubro, la distribución de la planta, juega un papel importante, reduciendo el tiempo, los costos, etc.; en relación a esto es que una empresa de Ciudad Juárez, dedicada al manejo integral de residuos, basada en ayudar a sus clientes a alcanzar sus objetivos de cero residuo a relleno sanitario, esto través del desarrollo de programas de reciclaje, reutilización, compostaje y reventa para todos los tipos de subproductos, realiza un diagnóstico para conocer el impacto de su distribución en relación a la productividad y la rechazo de materiales.

Esta organización se encarga de recoger todo tipo de residuos que las empresas generan, ya sean peligrosos, no peligrosos, reciclables y no reciclables para posteriormente darle un manejo y un destino adecuado, dependiendo del tipo de desecho. En el área de procesos, se llevan únicamente los materiales reciclables para ser compactados en pacas de aproximadamente 1,000 libras, aunque esto varía dependiendo del material a reciclar, hasta antes de efectuar un cambio de instalaciones, el estándar de producción de pacas de material reciclado era de 102 pacas por día, sin importar el material.

Descripción del problema

Como se mencionó anteriormente, desde hace 4 años, la empresa ocupó nuevas instalaciones, las cuales presentan un espacio casi similar al que se tenía en el antiguo edificio, sin embargo se está presentando la situación de que no se pueden alcanzar los estándares de producción, ya que solo se está produciendo 85 pacas por día, tomando en cuenta ambos turnos.

El problema que acontece en la empresa, comienza con sus estándares de producción, ya que han tenido problemas para cumplir con ellos debido al poco espacio que tienen en esta área.

Lo anterior que hace posible la idea de que el problema radique en la distribución de la planta, ya que no se tiene el espacio suficiente para que los empleados realicen su procedimiento de manera óptima, debido a un constante tránsito de maquinaria pesada que retrasa el proceso de los operadores.

El presente trabajo de investigación, tiene como definición del problema identificar si existe una relación entre el espacio del área de producción, la baja productividad y el rechazo de materiales en una empresa de reciclaje en Ciudad Juárez.

Objetivos

El presente trabajo tiene como objetivo general identificar si existe una relación entre el espacio del área de producción, la baja productividad y el rechazo de materiales en una empresa de reciclaje en Ciudad Juárez.

De lo anterior se desprende el siguiente objetivo específico.

- Determinar la relación entre la distribución de la planta y la productividad y el rechazo de materiales.

Distribución de planta

La distribución de planta, representa la ubicación interna de los espacios de trabajo, maquinaria y equipo, el almacén, los departamentos y los espacios existentes relacionados entre sí, para mantener un flujo adecuado del proceso productivo (Vera, 2006). En otro sentido, se trata de la organización de la empresa, en función de la relación de las áreas, la disposición de los recursos, la producción y el servicio al cliente, atendiendo a los requerimientos funcionales, ambientales y estéticos (Solís, 2008).

Meyers & Stephens (2006), hacen mención de que la distribución no es nada más que el arreglo de máquinas y equipos para la producción, estaciones de trabajo, personal, ubicación de materiales y todo lo que pueda intervenir en la transformación de materiales; sino que va más allá; ya que este va orientado en dos sentidos, uno económico y el otro social, el primero persigue aumentar la producción, disminuir costos y mejorar el funcionamiento de las empresas; en cambio el segundo, persigue la seguridad de los empleados y satisfacer al cliente. Para llevar a cabo la distribución de una planta, es necesario conocer cuatro puntos, los cuales son: (Cardozo, 2006).

- El producto: Este abarca todos los materiales y partes de ellos, los diagramas de operaciones, dibujos y demás actividades que se involucren en el proceso productivo.
- Los volúmenes a producir: Se establece mediante estándares de producción, órdenes de compra, proyecciones de producción y demás instrumentos utilizados para determinar la cantidad a producir.
- La ruta de procesos: Este incluye diagramas de flujo de operaciones, así como una lista de equipos requeridos para realizar los procesos necesarios.
- Los servicios requeridos: Es representado por las necesidades de mantenimiento que necesiten los equipos, el almacén y las áreas de uso común (baños, cafetería, áreas de descanso, etc.), así como otros servicios adicionales que se requieran para realizar el proceso y para la comodidad de los empleados.

Una correcta distribución de la planta, proporciona un mejor traslado de insumos y facilita la comunicación entre todos los departamentos, a fin de disminuir el tiempo de los procesos; evitando así, gasto mayores de energía innecesaria (Vargas, 2010)

Contrario a lo anterior, una distribución ineficiente de las plantas, tiene como resultado un aumento en los costos, los cuales en la mayoría de las ocasiones están ocultos y por lo cual es indispensable realizar una reingeniería; los gastos de mano de obra indirecta por los largos movimientos, rastreos y detenciones de las actividades por los cuellos de botella, son características que presentan las empresas con una distribución deficiente (García, 2007).

Objetivos de la distribución de planta

La distribución de la planta tiene como objetivo general, organizar todos los elementos que intervienen en la organización (hombres, maquinaria, equipo, materia prima, etc.) de tal manera, que garantice un flujo de trabajo continuo. (Vaneskahian, 2005); buscando con ello, la eficiencia y eficiencia, que permita lograr los objetivos que se plantean las organizaciones (Velázquez, 2012). Lo anterior contribuye con la optimización de costos, permitiendo a las empresas, ser más competitivas. Para lograr una distribución adecuada, se debe considerar una utilización eficiente del espacios entre equipo y personal, un mejor flujo de información y condiciones más seguras para los trabajadores; así como una mejor interacción con el cliente (Heizer & Barry, 2009).

Dado que los principios de la distribución de la planta es alcanzar la disminución de los costos de producción y hacer más segura cada operación dentro del proceso, esto permite también alcanzar objetivos como la reducción del riesgo para la salud y aumento de la seguridad para los trabajadores; el aumento de la moral y satisfacción del obrero; incremento de la producción; una disminución de los retrasos por problemas de producción; ahorro del espacio ocupado; reducción del material en proceso; menor tiempo de fabricación; disminución del congestionamiento o confusiones; mayor facilidad de ajuste a los cambios; mejora el aspecto de las instalaciones de trabajo de cara al público; facilita la supervisión de las tareas y las actividades de mantenimiento; optimiza el aprovechamiento de la mano de obra, la maquinaria y el espacio físico (Centro de Estudios Avanzados de las Americas, n.d.).

Finalmente, la distribución de la planta, pretende lograr una determinada cantidad de producción, manteniendo de manera aceptables, los costos de inventarios, sueldos y cualquier gasto general (Vaneskahian, 2005).

Distribución de la planta en función de la producción

La distribución física de la planta, afecta más que nada a la productividad y a la rentabilidad de una empresa, la calidad y el costo del producto; por lo que es de suma importancia, realizar una distribución tomando en cuenta la demanda del producto o ser-vicio que se ofertará, para poder proporcionarlo en tiempo y de la forma indicada (Meyers & Stephens, 2006).

Una correcta distribución de planta, representa para la producción, un proceso de mejora continua, debido a que se unifican los recursos productivos, en donde todos los involucrados deben llegar a conformar un sistema continuo y más eficiente, enfocándose en las innovaciones productivas; mejorando los flujos de los productos, creando un valor agregado (Saucedo, 2001).

Para alcanzar los estándares de la producción, las máquinas y cada operación deben mantener un ritmo constante para conseguir el tiempo de procesamiento, el cual es la tasa en la que influyen las operaciones, los procesos, las partes, los componentes y toda parte que integra el producto (Heizer & Barry, 2009).

Para ello es necesario efectuar una planificación de la capacidad productiva, mismo que es indispensable para determinar cómo se realizará la distribución de la planta, de tal manera que se puedan lograr metas establecidas por la empresa. El no desarrollar una correcta planeación, puede llevar a mantener excesos o insuficiencias, lo que finalmente terminará generando costos extras (Carro & González, 2004).

La distribución de la planta y su impacto en la calidad

La calidad es un asunto importante para cualquier empresa que aspire a ser competitiva (Griful & Canela, 2005). La sociedad estadounidense la define como: “la totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que respaldan su habilidad de satisfacer necesidades establecidas o implícitas” (Carro & González, n.d.).

La calidad beneficia de cuatro maneras a una empresa:

- Los costos y la participación en el mercado, ya que una mayor calidad ahorra costos por la disminución de fallas, y permite más participación en el mercado (Griful & Canela, 2005);
- El prestigio de la organización, de donde la calidad de los productos y servicios hablarán por si solos a través de mantener clientes satisfechos (Carro & González, n.d.);
- La responsabilidad por los productos, si se tiene calidad, no se debe de preocupar por posibles daños o lesiones que resulten por usar el producto o servicio realizado (Carro & González, n.d.);
- Las implicaciones internacionales, es decir, le permite entrar a la competencia dentro de un entorno globalizado, en donde se debe tener calidad para que los productos o servicios cumplan con las expectativas del cliente (Carro & González, n.d.).

Para desarrollar un sistema de gestión de la calidad y operarse, es necesario que se establezcan correctos procedimientos en el manejo de maquinaria, equipo y materiales. Así como de seguridad (Meyers & Stephens, 2006); para ello, la distribución de planta y la calidad deberían ser un punto importante a considerar, ya que tan sólo el 25% del material o insumos que entra a una industria, termina formando parte de las mermas, los desechos o desperdicios. En relaciona ello, se debe tomar en cuenta para asignar equipos y áreas de recuperación del material, así como áreas de control (Centro de Estudios Avanzados de las Americas, n.d.)

Metodología

La presente investigación, es un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal. Para ello, ocupó como elemento de estudio a 49 empleados que laboran en la empresa, entre los que se encuentran operadores de producción, montacarguistas, jefes de grupo y supervisores repartidos en dos turnos de 9 horas. El método de recolección de la información se utilizó la encuesta. Los resultados fueron agrupados mediante el conglomerado de K media, para facilitar su análisis, mediante la tabla de contingencias. Para desarrollarlos, se aplicó la herramienta de SPSS versión 20.

Resultados

Como se mencionó anteriormente, la empresa, desde hace cuatro años, cambió de instalaciones, situación que originó una baja en los estándares de producción establecidos en 51 pacas por turno, arrojando un estimado diario de 102 pacas por día, todas estas están repartidas entre 4 máquinas compactadoras, en donde se requiere de una elaboración de aproximadamente 40 minutos.

La producción actual, en promedio es de 85 pacas diarias, es decir, presenta una disminución de un 16%, sobre los parámetros mencionados, a pesar de que el espacio de este edificio es similar a la anterior.

Cabe hacer mención de que durante el desarrollo de la investigación se identificó que la empresa adquirió maquinaria adicional; y además de que el espacio de almacén, no está bien de-limitado; razón por la cual es importante determinar los aspectos mencionados y la mala distribución del área de trabajo, tienen relación con la baja en producción y la calidad del material.

La distribución de la planta y el estándar de producción.

De acuerdo con los resultados obtenidos y analizados en la tabla de contingencia, se puede apreciar que la distribución de la planta no está directamente relacionada con la afectación de la productividad, ya que como se puede apreciar en la tabla 1a, la distribución de la planta, medianamente afecta a la productividad.

Sin embargo, no hay que dejar de lado, que está marcando una tendencia de que sí, está generando una influencia en la afectación a la productividad (Véase tabla 1b)

Tabla 1a Relación de la productividad / distribución de planta

		Distribucion de planta		Total
		Buena	Mala	
Productividad	No afecta	10	1	11
	Medianamente	6	19	25
	Afecta	2	11	13
Total		18	31	49

Fuente: Elaboración propia

Tabla 1b Relación de la productividad /distribución de planta

		Distribucion de planta		Total
		Buena	Mala	
Productividad	No afecta	10	1	11
	Medianamente	6	19	25
	Afecta	2	11	13
Total		18	31	49

Fuente: Elaboración propia

La distribución de la planta y el rechazo de material

De acuerdo con los resultados obtenidos y analizados en la tabla de contingencia, se puede apreciar que la distribución de la planta está relacionada medianamente con el rechazo del material, ya que como se puede apreciar en la tabla 2a, la distribución de la planta no tiene relación ni positiva, ni negativa con el rechazo de material.

Tabla 2a Relación del rechazo de materiales / distribución de planta

		Distribucion de planta		Total
		Buena	Mala	
Rechazo de materiales	No se rechaza	8	9	17
	Medianamente	9	21	30
	Se rechaza	1	1	2
Total		18	31	49

Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, hay que hacer notar, que mantiene una tendencia encaminada a la no influencia, para que se rechace el material, por no cumplir con la calidad (Véase tabla 2b).

Tabla 2b Relación del rechazo de materiales / distribución de planta

		Distribución de planta		Total
		Buena	Mala	
Rechazo de materiales	No se rechaza	8	9	17
	Medianamente	9	21	30
	Se rechaza	1	1	2
Total		18	31	49

Fuente: Elaboración propia

Conclusión

De conformidad con los resultados obtenidos, se puede concluir que en la empresa de reciclado de materiales, si existe una ligera relación entre la distribución de la planta y la productividad, ya que existe una tendencia que se vincula con la forma en que está acomodada la maquinaria, y la no delimitación de áreas, afectando la producción diaria, misma que resultan inalcanzables para la mayoría de los empleados.

En relación a la calidad, se puede concluir que no existe una relación con la distribución de la planta, ya que la tendencia que marcan los resultados obtenidos, hacen ver que no genera una influencia para el rechazo de materiales.

Las estrategias que se pueden tomar, serán realizar un análisis de su distribución de planta más a fondo y de ser necesario un reacomodo tanto de las maquinarias, empleados, materia prima, herramientas y todos los elementos que intervengan en el proceso productivo, con el fin de optimizar el flujo de toda la cadena de suministros del proceso.

Aunado a lo anterior, realizar un estudio de tiempos y movimientos en el proceso, con el fin de ubicar oportunidades de mejora en el funcionamiento, tanto de los empleados, como del proceso en general.

Referencias

- Cardozo, O. D. (2006). Localización y distribución de planta de la empresa Preteco LTDA. (Proyecto de grado), Universidad Industrial de Santander. Obtenido de: <http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/4771/2/121069.pdf>
- Carro, P. R., & González, G. D. (n.d.). Administracion de la calidad total. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Centro de Estudios Avanzados de las Americas. (n.d.). La maquinaria y equipo en el proceso de producción. Obtenido de: <http://www.ceaamer.edu.mx/lecturas/administracion/5/ap/modulo6.pdf>
- Garcia, S. D. (2007). Implementación de un método para la distribución física de la planta. (Tesis de maestría), Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/896/1/1020147444.PDF>
- Griful, P. E., & Canela, C. M. (2005). Gestion de la calidad (Segunda ed.). España: Universitat Politecnica de Catalunya.
- Heizer, J., & Barry, R. (2009). Administracion de Operaciones. Mexico: Prentice Hall.
- Meyers, F. E., & Stephens, M. P. (2006). Diseño de instalaciones de manufactura y manejo de materiales. Mexico: Pearson education.
- Saucedo, L. R. (2001). Cadena de suministros. (Tesis de Maestria), Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de: <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020145686/1020145686.PDF>
- Solís, S. Á. (2008). Localización y distribución de una planta industrial de café en el Estado de Hidalgo. (Tesis de Licenciatura), Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Obtenido de: <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/485/Localizacion%20y%20distribucion%20planta%20de%20cafe.pdf?sequence=1>
- Vaneskahian, A. (2005). Administracion de la producción. Obtenido de <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catadprod/material/layout2005.pdf>
- Vargas, Q. R. (2010). Disposición física de instalaciones: caso de estudio, centro de ingeniería avanzada facultad de ingeniería, UNAM. (Tesis de Maestria), Universidad Autónoma Nacional de México. Obtenido de <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/3917/tesis.pdf.pdf?sequence=1>
- Velázquez, V. E. (2012). Canales de distribucion y logistica. México: Red Tercer Milenio. Obtenido de Bibliotecas digitales: http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Canales_de_distribucion_y_logistica.pdf
- Vera, M. Y. (2006). Análisis de la distribucion de las plantas de una empresa dedicada a la elaboración de chocolates y galletas. (Tesis licenciatura), Escuela Superior Politécnica del Litoral. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/6111/3/Tesis%20-%20Ing.%20Yamil%20Javier%20Vera%20Mart%C3%ADnez.pdf>

Relación del costo de los energéticos y el crecimiento de las pymes de Ciudad Juárez, Chihuahua

Energetic's costs and its relationship with SMES growth in Ciudad Juárez, Chihuahua

PORTILLO-CASTILLO, V.¹, GARCÍA-MORALES, E.² & ROJO-SIMENTAL, E.³

Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez, Av. Universidad Tecnológica No. 3051, Col. Lote Bravo II, C.P. 32695 Ciudad Juárez. Chih. México.

ID 1º Autor: Víctor Manuel Portillo-Castillo/ **ORC ID:** 0000-0003-0026-1481, **Researcher ID Thomson:** E-8100-2018, **arXiv ID:** vmktor

ID 1º Coautor: Elid Uber García-Morales

ID 2º Coautor: Erick Octavio Rojo-Simental

V. Portillo, E. García, E. Rojo

victor_portillo@utcj.edu.mx

D. Arrieta, (eds.). La gestión estratégica ante la calidad y productividad organizacional Proceedings-©ECORFAN-México, 2018.

Resumen

El presente estudio pretende establecer el grado de relación que existe entre el costo de los energéticos y el crecimiento de las ventas en las actividades comerciales de las PyMES (Pequeñas y medianas empresas) de Ciudad Juárez, la metodología se basó en estudio descriptivo correlacional, a través de la aplicación de un instrumento de medición que aportó información relevante, en el cual fueron evaluados los resultados obtenidos a través del programa Statical Product and Service Solution (SPSS 20) para windows.

Ventas, energía eléctrica, gas, gasolina, correlación

Introducción

Actualmente las PyMES han generado una creciente importancia en los procesos de desarrollo económico de los países latinoamericanos lo cual se ha debido principalmente a la contribución que ha influido en el empleo (alrededor del 35-40% de la Población Económicamente Activa) y su aporte al PIB regional (alrededor del 33%), por lo cual constituyen el 93% de las empresas productivas formales en Latinoamérica y aportan en promedio el 25% de las exportaciones. Sin embargo estas empresas deberían desarrollar todas sus capacidades de adaptación a fin de competir en mercados cada vez más extensos, dinámicos y exigentes, en el contexto marcado por la globalización de los mercados y la crisis económica mundial (Ortíz, 2013).

Este tipo de empresas requiere integrar el costo de los energéticos para desarrollar todos los procesos y actividades de comercio a las que se dedican, en los cuales dichos costos representan un porcentaje considerable en el costo unitario de los productos, de tal manera, estos incrementos influyen directamente en la competitividad y crecimiento de estas empresas, buscar alternativas de reducción de costos de los energéticos no está en manos de los empresarios, dado que las tarifas son impuestas por las autoridades gubernamentales.

En este sentido, La Secretaría de Energía señala la prospectiva e importancia en la economía nacional del sector energético, como palanca de desarrollo, en la cual la planeación para este sector requiere de objetivos bien definidos. Busca desarrollar una estructura estratégica, asentada en una sólida conformación de política energética mediante planes, programas y metas específicos que alineados a los objetivos comunes coadyuven al equilibrio del mercado y la sustentabilidad. Por lo cual la trascendencia de esta reforma buscará permitir una mayor seguridad energética. Además de que impulsará un rápido crecimiento económico, generando oportunidades de desarrollo en el país (Secretaría de Energía, 2016).

La energía eléctrica en México tiene estructurado uno de los sistemas tarifarios más complejos del mundo, con un número de 112 estructuras tarifarias distintas, las cuales tienen una variación de acuerdo al nivel de consumo, dentro de las cuales se señalan la temporada del año y zona geográfica del país. Algunos usuarios de alto consumo, de 250 kW al mes, se les cobran tarifas más altas que en ciudades extranjeras como lo es Chicago y el barrio de Manhattan, en Estados Unidos; mientras que en el norte de México, se subsidian consumos arriba de 1000 kW., de 2.9 millones de usuarios de electricidad, 100,000 son de alto consumo. Para satisfacer las necesidades de inversión, la Comisión Federal de Electricidad (CFE) ha recurrido al endeudamiento. El mes de Marzo de este año, esta empresa generó una deuda total de 284,900 mdp, 46% mayor que la deuda de 2011 debido al reconocimiento de los contratos de los productores independientes de energía. En estos contratos, se establece que el constructor privado desarrolla las inversiones para el proyecto y al concluir la obra vende la energía a la CFE.

Por otra parte, el consumo de gasolina entre el 2004 y 2008, el precio al público de la gasolina aumentó 24%, mientras que el costo de importación de gasolinas aumentó 170% para Pemex. Se considera que el 75% del subsidio a la gasolina beneficia al 40% más rico de la población y el resto al consumidor más pobre de la población. En el área del gas, México es uno de los principales consumidores de gas LP en el mundo, con 68 kg per cápita; mientras que en el mundo el combustible que más se usa es el gas natural. El monopolio que tiene Pemex Gas y Petroquímica Básica (PGPB) en la producción e importación de gas LP en México; influye en la distribución de éste hasta el usuario final, el cual se realiza mediante la concesión a empresas privadas. Pemex se ha visto obligado importar aproximadamente 30% del gas que se consume en el país, en algunos casos el costo de comprar el combustible en el mercado internacional es mayor que el precio establecido en México (Forbes, 2016).

Descripción del Problema

En esta época de enormes cambios en las reformas energéticas, las PyMES se han visto afectadas por los incrementos a los energéticos, gasolinás, electricidad y gas, el encarecimiento relativo del precio que pagan las empresas por la energía que consumen, así como el aumento de la intensidad en el uso de la energéticos en el desarrollo de su actividades diarias, producción y distribución entre otros, influyen en la competitividad de las empresas, generando incertidumbre en su continuidad y crecimiento. Así mismo el incremento de estos costos va inmerso en un gran porcentaje del costo de los productos o servicios que ofrecen estas organizaciones, por lo cual no aporta un impulso al crecimiento en este sector.

Objetivo

El objetivo del presente estudio pretende establecer el grado de relación existente entre el incremento de los energéticos y el crecimiento de las ventas de las PyMES de Ciudad Juárez.

Marco Teórico

El surgimiento de las PyMES en México se dio en 1910 con la creación de compañías fundidoras y de jabón, después de la revolución mexicana y al crecer el mercado interno, se dan a conocer las grandes, medianas y pequeñas industrias. A finales del siglo XX se demostró el papel que jugaban los pequeños negocios para hacerle frente a la crisis macroeconómica, así como su capacidad para apoyar a la incorporación de las economías, a inicios del siglo XXI se propagó un gran interés por parte del gobierno, de la población civil y las instituciones de educación superior por la pequeña y mediana empresa pero solo quedó en eso (Martínez, 2012).

Actualmente las PyMES han generado una creciente importancia en los procesos de desarrollo económico de los países latinoamericanos, lo cual se ha debido principalmente a la contribución que han influido en el empleo (alrededor del 35-40% de la Población Económicamente Activa) y su aporte al PIB regional (alrededor del 33%), por lo cual constituyen el 93% de las em-presas productivas formales en Latinoamérica y aportan en promedio el 25% de las exportaciones. Sin embargo estas em-presas deberían poder desarrollar todas sus capacidades de adaptación a fin de competir en mercados cada vez más extensos, dinámicos y exigentes, en el contexto marcado por la globalización de los mercados y la crisis económica mundial (Ortíz, 2013).

La pequeña industria surge años antes del capitalismo, se crea a partir de la necesidad que tiene el hombre por satisfacer sus necesidades básicas, empieza desde el tallado de la piedra hasta la manufactura, esto no solo fomentó la creación de bienes de consumo sino también ayudó a las fuerzas productivas, es aquí donde surge la revolución industrial (Martínez, 2012).

Las PyMES en forma general se encuentran con un menor rendimiento que las grandes empresas, esto es debido a que como resultado de las limitaciones que enfrentan, dentro de los cuales se encuentran el acceso a la financiación, gestión deficiente, baja calificación laboral, incapacidad para aprovechar las economías de escala en la producción, información incompleta acerca de las oportunidades del mercado, nuevas tecnologías y métodos de trabajo. Lo cual conlleva a un resultado, en donde muchas PyMES no crecen, lo que interpone ciertas dificultades para exportar, y experimentan elevados costos y una alta tasa de fracaso empresarial (World Bank, 2011). En términos técnicos, las PyMES nacen de los estándares realizados y globalizados por la Unión Europea.

Son consideradas pequeñas y medianas empresas las cuales no cuentan con un número muy grande de empleados, sus transacciones son moderadas, estas empresas son consideradas a nivel mundial como el principal motor de la economía, debido a que son los principales empleadores dentro de una nación (Infante, 2009). Otro estudio indica que las PYMES son consideradas importantes para el desarrollo y economía del país por el número de empleos que representan, así como su derrama económica en el mercado (Palomo, 2005).

Estrada, García, y Sánchez (2009), señalan que la competitividad está determinada por una serie de factores internos, sosteniendo que el éxito competitivo está relacionado con el con-junto de recursos y capacidades que estos negocios poseen en forma individual, lo cual genera la diferencia entre las demás empresas que compiten en el mismo ramo dentro de la localidad.

Por otro lado también señalan que los recursos humanos juegan una función estratégica en la competitividad de las em-presas por su amplia participación en las operaciones diarias.

De acuerdo a ProMéxico (2015) señala que las micro, pequeñas y medianas empresas (PyMES), constituyen la columna vertebral de la economía nacional como consecuencia de los acuerdos comerciales en los que México ha negociado en los últimos años, por otra parte como consecuencia del alto impacto en la generación de empleos y en la producción nacional.

De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en México existen aproximadamente 4 millones de 15 unidades empresariales, de las cuales el 9.8% son PyMES que generan 52% del Producto Interno Bruto (PIB) y 72% del empleo en el país. Así mismo Salas, et al. (2012) con datos del INEGI, señala que en México existen aproximadamente 4 millones 374 mil 600 unidades empresariales, de las cuales 99.8% son MiPyMES. Las MiPyMES en México generan el 52% del PIB, integrado de la siguiente manera: Microempresas 18.1%, Pequeñas empresas 12.5% y Medianas 21.4%.

Los empleos en México, son en mayor número generados por las MiPyMES pues constituyen aproximadamente el 80% del total. Asimismo, las cifras indican que, en promedio, el 50% de las MiPyMES quiebran en el primer año de actividades, el 80% fracasa antes de los 5 años, y el 90% de ellas no llega a los diez años, esto de acuerdo a datos obtenidos del INEGI en el censo 2009. Por otra parte Pulido (2010) señala que quienes crean Py-MES lo hacen desconociendo las escasas probabilidades de su-pervivencia. La experiencia demuestra que el 50% de dichas empresas quiebran durante el primer año de actividad, y no menos del 90% antes de cinco años. Según revelan los análisis estadísticos, el 95% de estos fracasos se deben a una falta de experiencia y formación en la dirección de empresas sin importar el giro que se trate.

Tabla 1 Clasificación de MiPyMES

Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores(7) +(8)	Rango de monto de ventas anuales (mdp) (9)	Tope máximo combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.1 hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.1 hasta \$250	250

Fuente: Nacional Financiera

En México las pequeñas y medianas empresas demuestran gran importancia al representar el 95% del total de las compañías, una de las principales dificultades a las que se enfrenta es la falta de financiamiento. Sumándose la falta de integración o articulación a las grandes empresas, una de las principales causas es la incorrecta estructura administrativa y falta de planeación por parte del Estado. Entre los inconvenientes para tener acceso al financiamiento, están: el difícil (o imposible) ingreso a la Banca de Desarrollo e Instituciones Financieras, y la insuficiente diversificación de fuentes alternativas (ver tabla 1).

A pesar de la existencia de diversas normas para la clasificación de las empresas como PyMES, la OCDE estipula que las empresas que emplean menos de 100 trabajadores son consideradas como pequeñas, mientras las que se encuentren entre 101 y 250, se establezcan como medianas. Sin embargo, cada país miembro de la OCDE instituye sus propias normas de clasificación. Pero sin olvidar, además, que existen otros criterios de tipo cualitativo como son: la estructura organizacional, los procesos administrativos, las características financieras y el posicionamiento del mercado (Yáñez y Medina, 2008).

Energéticos

En el año 1937 fue creada la Comisión Federal de Electricidad (CFE) para organizar y dirigir un sistema eléctrico nacional con ello el proceso de integración e interconexión de la misma, las frecuencias eléctricas y la unificación de ciclos, el cubrimiento de los servicios para todos los sectores sociales y económicos. En 1960-1975 periodo de la nacionalización de la industria eléctrica, conclusión del proceso de adquisición de las acciones e instalaciones de las empresas eléctricas privadas y públicas de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica, con la cual definió las fusiones gubernamentales en prestación de servicio público de electricidad y los límites de acción de particular en los que no se consideró.

Mientras que en México esto ocurrió, se desarrolló a nivel mundial dos sucesos que cambiaron de rumbo la evolución de la industria eléctrica durante los ochenta y a principios de los noventa del siglo XX; primero la extensa difusión en la aplicación de la tecnología de los ciclos combinados en la industria eléctrica y el empleo del gas natural por sus ventajas competitivas mayor eficiencia energética y menor impacto ambiental, comparado con los combustibles tradicionales utilizados como el gasóleo y el carbón; segundo, el impulso de políticas de consolidar procesos de liberación y desregulación del sector energético en países desarrollados y en desarrollo para facilitar se apertura a la inversión extranjera.

En México, el auge petrolero de los años sesenta y a principios de los ochenta, la generación eléctrica se incrementó por la construcción de centrales convencionales de vapor que utilizaban gasóleo como combustible. A partir del decenio de los noventa las centrales de ciclo combinado incrementaron su contribución a la generación de termoelectricidad al de otras centrales. En el periodo 1982-2004, la tasa de crecimiento de la capacidad de generación en centrales de ciclo combinado fue de 10.5%, mayor a las carboeléctricas, geotermoeléctricas, convencionales de vapor e hidroeléctricas, la capacidad de generación de estas centrales representaban en el 2004 el 26%, pero superadas con un 30.2% por centrales convencionales (Salazar, Santos, Izquierdo, 2007).

De acuerdo a la CFE, el precio del combustible que usa para poner en marcha las centrales de generación eléctrica es un factor elemental para ello, por lo cual cualquier aumento significativo en los precios del combustible podría afectar adversamente los resultados y costos de operación. En parte. Debido a que es imposible reducir con éxito la exposición a la volatilidad de los precios de los combustibles. Por otra parte, las cifras oficiales indican que los costos por las ineficiencias de la CFE en la generación eléctrica, el uso de y robo de la misma, impactan al 22% en su operación, esta problemática impacta en el pasivo total del organismo al ser dos veces más que su patrimonio total, ya reconocido por la Secretaría de Energía. Una consecuencia es que a partir del 2007 el valor del patrimonio de la CFE inicio su caída, de 450 mil millones de pesos, a 239 mil millones en 2012, anticipando un saldo negativo para este año.

Las cifras del INEGI señalan que los incrementos efectuados por el gobierno al precio de la luz a la industria fueron por arriba de la inflación. El precio promedio a nivel nacional del kilowatt-hora (kWh) de 1999 al 2012 registró un incremento de 260%, contra 82% de aumento en el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) en el mismo lapso. Las tarifas para la mediana empresa, en ese periodo, pasaron de 52.28 centavos el kWh a 164.66 centavos. Es decir, un incremento de 214 por ciento, 2.6 veces el nivel general de precios de la economía mexicana. En los últimos 10 años las tarifas industriales pasaron de 0.06 dólares por kilowatt-hora en 2003 a 0.12 dólares kilowatt-hora en 2013, un 86% más caras que en Estados Unidos o Asia. Con respecto a los países que integran la OCDE y de la cual México es miembro, las tarifas residenciales e industriales de México están por encima de esas naciones. Es decir, de ser 10% más caras en 1998, se encarecieron 44% más el año pasado respecto a esos países (Zocalo Saltillo, 2016).

En 1900 los inicios de la industria del petrolera en México con Charles A. Candfield y Edward I. Dohey estadounidenses y con Mexican Petroleum of California, Weetman Dickinson Pearson ingles con Pearson and Son. El sindicato de trabajadores Petroleros de la República Mexicana fue constituido el 16 de Agosto de 1935. El 18 de marzo de 1938, se decretó la expropiación de la industria petrolera hecha por el presidente Lázaro Cárdenas del Río.

El 7 de junio de 1938 se creó Petróleos Mexicanos (Pemex) para administrar y operar la industria petrolera nacionalizada. Se agregó a la constitución un artículo para que esta industria no pudiera ser adquirida, poseída o explotada por particulares.

El 9 de noviembre de 1940, por decreto publicado se suprimía el permiso de concesiones en la industria, y la explotación de los hidrocarburos sólo podría realizarla el Estado mexicano. En los años cuarenta, la industria petrolera inició un crecimiento, al pasar de 51 millones de barriles producidos en 1940 a 86 millones en 1950 y la exportación en este último año excedió los 12 millones de barriles (Martínez y Crespo, 2014).

El gas natural se origina de material orgánico que quedó sepultado en las entrañas de la tierra durante millones de años y que debido a la elevación de la temperatura y presión formó los hidrocarburos y en algunos casos quedaron en fase gaseosa; según Amell, (2002) el gas natural es un hidrocarburo esencialmente formado por el metano (CH₄), con pequeñas cantidades de otros hidrocarburos saturados como el etano (C₂H₆), propano (C₃H₈), y butano (C₄H₁₀); también es posible la presencia de gases inertes como el dióxido de carbono y el nitrógeno.

Las principales fuentes de gas natural son las que se mencionan a continuación, gas asociado a los yacimientos de petróleo, yacimientos de gas libre, lechos de carbón e hidrógenos en los océanos, a nivel mundial en la actualidad su disponibilidad depende de las dos primeras. El gas natural incorporado al yacimiento de petróleo cohabita con este en forma disuelta, dispersa o apartada; por mucho tiempo no se explotaba de forma comercial el gas natural en la industria petrolera (Amell y Santamaría, 2002).

En decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación, la Secretaría de Energía (SENER) señaló en el artículo 1, del párrafo cuarto de la Ley de Ingresos de la Federación, para el ejercicio del 2016, estableció las razones de interés público y la forma en que se consideró necesario evitar aumentos desproporcionados en el precio al usuario final en la venta de primera mano del gas LP, para lo cual la Secretaría de Economía (SE) emitió un acuerdo en el cual fija en 14.53 pesos el precio del kilogramo de combustible en algunas comunidades de las entidades del país (El Financiero, 2016).

Desde el sexenio de Felipe Calderón, los precios de los combustibles se incrementaron en un 96.6% para la gasolina Magna, 69% para la Premium y 142.1% para el diésel, siete años fueron los que se aplicaron políticas de deslizamiento gradual en los precios de los combustibles, llamados gasolinazos los cuales impactaron los costos de operación de las empresas (El Economista, 2016).

Metodología

El tema de investigación del presente estudio consistió en establecer el grado de relación que existe entre el incremento en el costo de los energéticos y el crecimiento de las ventas de las actividades comerciales de las PyMES. Así mismo se incluye una descripción del instrumento utilizado que se aplicó en la recopilación de datos, el cual fue desarrollado durante el estudio y se le denominó EGL2016. La metodología de la investigación se presentó de la siguiente manera: diseño de la investigación, muestra, recopilación de los datos, instrumentos de investigación, y coeficiente de Spearman. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo con un alcance de tipo descriptivo correlacional, para desarrollar este estudio se tomó una muestra de 60 PyMES, el instrumento de medición utilizado en esta investigación fue diseñado con una Escala de Likert, de 5 puntos, la tabla 2 señala el orden de la ponderación de la escala, donde 5 representa el número más alto en cuestión de aceptación (Total mente de acuerdo) y 1 el grado más bajo (Totalmente en desacuerdo).

Tabla 2 Escala Likert 5 puntos

Criterio	Escala
Totalmente de Acuerdo	5
De Acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En Desacuerdo	2
Totalmente en Desacuerdo	1

Fuente: Elaboración propia

El instrumento de medición denominado EGL2016 fue ordenando por variables, la tabla 3 muestra las cuatro variables que representan las 25 preguntas del instrumento, Energía eléctrica, Gas, Gasolina y Crecimiento en las ventas, las abreviaturas con las cuales se identificaran las variables, así como el número de ítems en el cual fueron distribuidas las preguntas.

Tabla 3 Variables del instrumento EGL2016

Variables Cuestionario EGL2016			
VARIABLES	ABREVIATURA	TOTAL DE ÍTEMS	NO DE ÍTEMS
Energía Eléctrica	E.E	5	1,2,3,4,5
Gas	G	5	6,7,8,9,10
Gasolina	GA	5	11,12,13,14,15
Crecimiento Ventas	CV	10	16,17,18,19,20,21,22,23,24,25

Fuente: Elaboración propia

La muestra que se aplicó, fue del tipo no probabilística utilizando el método de conveniencia, de acuerdo a Mejía (2002) “la muestra por conveniencia es el procedimiento que consiste en la selección de las unidades de la muestra en forma arbitraria, las que se presentan al investigador, sin criterio alguno que lo defina” (p. 121). Dicha muestra constó de 60 cuestionarios aplicados a igual número de empresas, las cuales aceptaron su participación, así como por su fácil disponibilidad para aplicar el instrumento de medición antes señalado.

La tabla 4 señala los 4 giros seleccionados para las encuestas, así como las frecuencias en las cuales fueron recabados los datos de los instrumentos.

Tabla 4 Giros de actividad Comercial

Actividad Comercial					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Comercio	26	43.3	43.3	43.3
	Belleza	14	23.3	23.3	66.7
	Restaurantes	12	20.0	20.0	86.7
	Ferretero	8	13.3	13.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Finalmente se analizaron los datos a través del programa estadístico SPSS 20 para Windows, a través de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman, esta prueba es recomendable utilizarla cuando los datos presentan valores extremos, ya que dichos valores afectan mucho el coeficiente de correlación de Pearson, o ante distribuciones no normales. El coeficiente (Rho de Spearman), es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos (Martínez, et al., 2009).

Resultados

Los resultados obtenidos al haber cargado la información al programa SPSS 20 para Windows, arrojó los siguientes resultados:

La tabla 5 muestra el alfa de Cronbach con un valor de .796, Welch y Comer (1988) señalan que la validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. La fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach.

La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados, de acuerdo a los criterios establecidos por George y Mallery (2003, p. 231) este valor del coeficiente obtenido es aceptable.

Tabla 5 Estadístico de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.796	25

Fuente: Elaboración propia

Los resultados señalados en la tabla 6 correlación de variables de Spearman se interpretan de la siguiente manera: existe una moderada correlación lineal positiva de acuerdo a la escala de correlación establecida por Martínez, et al., (2009) entre el crecimiento de las ventas y el consumo de energía eléctrica, con un grado de correlación al 0.05 y un valor rho de 0.696, es decir, que conforme aumenta el crecimiento de las ventas, el consumo de la energía eléctrica se dispara.

Por otra parte se observa que existe una moderada correlación lineal positiva entre el crecimiento de ventas y el consumo de gas, con un grado de correlación al 0.05 y un valor rho de .585, el consumo de gas va ligado al incremento del crecimiento de las ventas. Finalmente con una débil correlación lineal positiva entre el crecimiento de ventas y el consumo de gasolina con un grado de correlación a 0.05 y un valor rho de .296, el crecimiento de las ventas no influye mucho con el consumo de gasolina en las operaciones de las PyMES.

Tabla 6. Correlación de variables

		Total Crecimiento Ventas	Total E.E	Total gas	Total Gasolina
Rho de spearman	Total Crecimiento Ventas	1	0.696*	0.585*	.296*
	Valor-p		.001	.003	.002
*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (Bilateral).					

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

De acuerdo a los datos obtenidos en el análisis del programa estadístico SPSS 20 para Windows, se puede concluir que el consumo de energía eléctrica es el factor que tiene mayor impacto en las operaciones de las PyMES, dado que está ligado con todas las actividades diarias de estas empresas, en el caso del consumo del gas el grado de correlación es moderado, sin embargo tiene menor influencia que la energía eléctrica, ya que dependerá de la actividad en la cual tiene mayor aplicación, el último factor analizado, gasolina aunque tiene una débil relación con el crecimiento de las ventas, se puede señalar que no tiene un efecto contundente, ya que no necesariamente está influyendo en las operaciones diarias de estas organización, así como no dependen de la utilización de vehículos para desarrollar sus negocios.

Por otra parte, al momento en que este estudio se realizó, se encontraba en proceso la reforma energética, la cual tiene como objetivo bajar las tarifas eléctricas, bajar el precio del gas y los combustibles en general (Reforma Energética, 2016). La cual busca que México crezca más rápido y que su economía sea más competitiva a nivel global y que las empresas, especialmente las pequeñas y medianas, tengan y adquieran energía a menor precio; sean más rentables, crezcan e impulsen el desarrollo económico (Presidencia.gob.mx, 2015). Cabe destacar que en este estudio se agruparon todos los giros de empresa para el análisis de correlación, sin embargo, sería conveniente como otro punto de estudio analizar los giros de empresas por separado, lo cual pudiera arrojar resultados diferentes y evaluar las variaciones e impacto por sector.

Referencias

- Amell, A. A., y Santamaria, J. A. (2002). El Gas Natural. Revista Facultad de Ingeniería, 36-48.
- Coeficiente de correlación de Pearson. (s.f.). Obtenido de <http://personal.us.es/vararey/adatos2/correlacion.pdf>
- Díaz-Guzmán, H. C. (2012). Los retos de las empresas familiares ante su continuidad: caso Tehuacán. Revista Internacional Administración y Finanzas, 6 (1): 1-22.
- El economista. (12 de 01 de 2016). Obtenido de <http://eleconomista.com.mx>
- El financiero. (12 de 01 de 2016). Obtenido de <http://www.elfinanciero.com.mx/>
- Estrada, R., García, D., y Sánchez, V. (2009). FACTORES DETERMINANTES DEL ÉXITO COMPETITIVO EN LA PYME: ESTUDIO EMPÍRICO EN MÉXICO. Revista Venezolana de Gerencia, 14(46).
- Forbes (01 de 15 de 2016). Obtenido de <http://www.forbes.com.mx/los-costos-de-la-ineficiencia-energetica/>
- George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for windows step by step: A Simple Guide and Reference. 11.0 update (4th ed). Boston: Allyn & Bacon.
- Infante, M. (2009). Modelos de innovación para la mejor organización del departamento de recursos humanos en el área administrativa en empresas PyMES. Escuela superior politécnica del litoral, 64-65.
- Isernt, M. T., Gallego, C. F., & Segura, A. M. (2006). Elaboración y Presentación de un Proyecto de Investigación de una Tesina. España: Edicions de la Universitat de Barcelona.
- Martínez, M. R., & Crespo, E. C. (2014). Panorama energético de México.
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., y Canovas, A. (2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACIÓN. Rev haban cienc méd La Habana, Vol. VIII No. 2.
- Martínez, T. A. (2012). El impacto de los Sistemas de Información en la Competitividad de las PYMES. Xalapa: Universidad Veracruzana.
- Mejía, J. (2002). Problemas metodológicos de las ciencias sociales en el Perú. San Marcos, Perú: Fondo editorial de la Facultad de Ciencias Sociales-UNMSM.
- Mendoza, M. A. (2000). Análisis de contenido cualitativo y cuantitativo: Definición, Clasificación y metodología. Revista de Ciencias humanas, <http://www.utp.edu.co/~chumanas/revistas/revistas/rev20/gomez.htm>.
- Nacional Financiera. (15 de 02 de 2015). Nacional Financiera, Banco de desarrollo. Obtenido de <http://www.nafin.com.mx/portalnf/content/productos-y-servicios/programas-empresariales/clasificacion-PyMES.html>
- Obregón, J. R. (12 de 12 de 2015). Prueba de spearman-Facultad de medicina UNAM. Obtenido de http://www.facmed.unam.mx/deptos/salud/censenanza/planunico/spii/antologia/28_2_Spearman.pdf
- Ortiz, A. (2013). Diseño de un modelo de sistema inteligente como soporte de decisión para la gestión empresarial en las PyMES. Madrid: Universidad Politécnica de Madrid.
- Palomo, M. (2005). Los procesos de gestión y la problemática de las PYMES. Ingenierías, Vol. VII, No. 28.
- Presidencia.gob.mx. (20 de 12 de 2015). Obtenido de <http://www.presidencia.gob.mx/reformaenergetica>

ProMéxico. (18 de 02 de 2015). PROMEXICO Inversión y Comercio. Obtenido de <http://www.promexico.gob.mx/negocios-internacionales/PyMES-eslabon-fundamental-para-el-crecimiento-en-mexico.html>

Pulido, I. (2010). Capital humano como factor clave en el sustento y desarrollo de las PyMES. Veracruz: Universidad Veracruzana.

Quiñones, M. S. (27 de Enero de 2011). Scribd. Obtenido de Scribd: <http://es.scribd.com/doc/94621641/Prueba-de-Normalidad-Estadistica>

Reforma Energética. (20 de 12 de 2016). Obtenido de <http://cdn.reformaenergetica.gob.mx/>

Rushton, A., & Croucher, P. y. (2010). The handbook of logistics & distribution management 4. ed. London: Kogan Page.

Salas, J., Valles, E., Galván, A., & Cuevas, T. (2012). Competitividad para las micros, Pequeñas y medianas empresas en México, mediante las incubadoras de negocios. European Scientific Journal, pp. 267-282 vol. 8, No. 25.

Salazar, M. T., Santos, J. L., & Izquierdo, J. M. (2007). La inversión española en el sector energético mexicano y su proyección territorial en el marco de las políticas económicas neoliberales. Estudios Geográficos, LXVIII, 262, 267-293.

Secretaría de Energía (10 de 01 de 2016). Obtenido de <http://www.gob.mx/sener/documentos/prospectivas-del-sector-energetico>

Welch y Comer (1988). Quantitative methods for public administration. Dorsey Press.

Wordpress. (3 de Febrero de 2009). Wordpress. Obtenido de Wordpress: <http://mjc1.wordpress.com/2009/02/03/verificacion-de-hipotesis/>

World Bank. (2011). Impact evaluation of small and medium enterprise programs in Latin America and the Caribbean. Washington.: World Bank.

Yáñez, R. C., & Medina, V. G. (2008). EL FINANCIAMIENTO DE LAS PYMES MEXICANAS ¿FACTOR DE DESARROLLO? Global Conference on Business and Finance Proceedings, 253.

Zócalo Saltillo (15 de 01 de 2016). Obtenido de <http://www.zocalo.com.mx/>

Buenas prácticas en la gestión para resultados de desarrollo

Best practices in management for development results

DE HOYOS SILVA, F¹, FIERRO-MARTÍNEZ, S.F² & CASTRUITA-MORÁN, E³

Instituto Tecnológico de Durango, Boulevard Felipe Pescador 1830, Nueva Vizcaya, 34080 Durango, Dgo.

ID 1° Autor: Fernando De Hoyos-Silva

ID 1° Coautor: Santiago David Fierro-Martínez/ **ORC ID:** 0000-0003-0603-0190, **CVU CONACYT ID:** 311527

ID 2° Coautor: Edmundo Castruita Morán/ **ORC ID:** 0000-0001-7434-7216, **CVU - CONACYT:** 50529

F. De Hoyos, S. Fierro, E. Castruita

ferdehoyos87@gmail.com

D. Arrieta, (eds.). La gestión estratégica ante la calidad y productividad organizacional Proceedings-©ECORFAN-México, 2018.

Resumen

Considerando que el proceso de la implantación de la Gestión por Resultados de Desarrollo en el Gobierno del Estado de Durango, contempló en 2014 la fase de seguimiento y evaluación de los programas presupuestarios diseñados en 2013, paralelamente se introdujo un modelo de Buenas Prácticas con el propósito de apoyar, sistematizar e incentivar aquellas Dependencias y Entidades que muestren iniciativas importantes en aquellos elementos críticos de la implantación como la planeación orientada a resultados; el presupuesto basado en resultados; la gestión pública financiera; la gestión de programas-proyectos; el seguimiento y la evaluación. Se llevó a cabo la elaboración de un instrumento de valoración de Buenas Prácticas tomando en cuenta el instrumento de evaluación PRODEV dado que siendo un instrumento de evaluación de gestión por resultados a nivel América Latina y el Caribe resultó de mucha utilidad a la hora de crear el instrumento de valoración en cuestión y adaptarlo a un nivel estatal puesto que su estructura abarca los puntos críticos de la implantación de la Gestión por Resultados, dicho instrumento de valoración no se tenía elaborado y ayudó a la hora de evaluar las diferentes dependencias e instituciones. De igual manera se hizo encuestas a expertos en el tema de la Gestión por Resultados para afianzar el contenido del instrumento y así se quedará como un instrumento de evaluación que el Gobierno del Estado de Durango pudiera hacer uso de él en futuras evaluaciones, se aplicó el instrumento en diferentes dependencias e instituciones paraestatales donde se encontraron 5 Buenas Prácticas.

Buenas Prácticas, Gestión por Resultados, Valor Público, Nueva Gestión Pública, Cultura Organizacional

Introducción

La Nueva Gestión Pública en Durango, se fundamenta en los principios de la Gestión para Resultados del Desarrollo (GpRD) la cual es una estrategia de gestión que se centra en el uso de información para mejorar la toma de decisiones, mediante el uso de herramientas prácticas para la planificación estratégica, la gestión de riesgos, el monitoreo de progreso y la evaluación (Elizabeth Ashbourne, 2008).

La identificación de las Buenas Prácticas en la implantación de GpRD podrá ser aplicable ante la Secretaría de Finanzas y si estas mismas cumplen con el concepto de Buena Práctica serán incentivadas y se les dará seguimiento para su buen desarrollo, de igual manera la aplicación del instrumento de valoración de Buenas Prácticas de GpR mostrará el progreso mismo de las Dependencias o Entidades en materia de GpRD dichas acciones formarán parte eventualmente de la transición de un gobierno burócrata a uno de GpRD de acuerdo a los estándares dictados por la NGP.

Descripción del Problema

El Gobierno del Estado de Durango está iniciando la implantación de Gestión para Resultados de Desarrollo (GpRD) dado que el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos menciona “Los recursos económicos de que dispongan la federación, los estados, los municipios, el distrito federal y los órganos político-administrativos de sus demarcaciones territoriales, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados”. Siendo tal una exigencia por lo tanto se requiere conocer y sistematizar desde un principio, la manera en que avanzan las Dependencias y Entidades en este proceso de implantación.

El Gobierno del Estado de Durango al observar de manera sistemática estos avances podrá incentivar a los más avanzados y ayudar a los más rezagados así como conocer las fortalezas y debilidades de las Dependencias y Entidades. El concepto de buenas prácticas se utiliza en una amplia variedad de contextos para referirse a las formas óptimas de ejecutar un proceso, que pueden servir de modelo para otras organizaciones.

Entre los múltiples instrumentos y enfoques generados por la NGP en la perspectiva de fortalecer la capacidad del Estado para promover el desarrollo, se encuentra la gestión para resultados, que es un marco de referencia cuya función es la de facilitar a las organizaciones públicas la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor público (resultados) a fin de optimizarlo, asegurando la máxima eficacia y eficiencia de su desempeño, la consecución de los objetivos de gobierno y la mejora continua de sus instituciones (CLAD, 2007).

El Programa para la Implementación del Pilar Externo del Plan de Acción a Mediano Plazo para la Efectividad en el Desarrollo (PRODEV) es una iniciativa del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para financiar cooperaciones técnicas y capacitación de funcionarios enfocadas a fortalecer la efectividad de los gobiernos de la región de América Latina y el Caribe, a fin de que puedan alcanzar mejores resultados en sus intervenciones de desarrollo.

Objetivo

Proponer un mecanismo para la evaluación del modelo Buenas Prácticas en la implantación de Gestión para Resultados de Desarrollo (GpRD) en el Gobierno del estado de Durango.

Metodología

Se elaboró un modelo de análisis en base al sistema de evaluación PRODEV que servirá de apoyo para el Gobierno del estado de Durango para la identificación y promoción de Buenas Prácticas, con el cual no se contaba y era de importancia para el seguimiento, promoción y evaluación de las mismas, con participación de siete Dependencias e Instituciones. Las primeras acciones que se llevaron a cabo para la elaboración de dicho sistema de evaluación fueron:

- Identificación de criterios y variables para la selección de Buenas Prácticas a través del sistema de evaluación PRODEV.
- Elaboración de una sistematización de variables en base al sistema de evaluación PRODEV con enfoque al Gobierno del Estado de Durango.

Las dependencias o instituciones sujetas a ser seleccionadas para la aplicación piloto, fueron tomadas siguiendo un criterio de cuatro dependencias que tuvieran nulo avance, cuatro un avance regular, y cuatro un buen avance para tomar evidencia de los tres tipos y comprobar el progreso. La aplicación del instrumento de valoración de buenas prácticas se realizó como un ejercicio de auditoría en la cual se recabó información oral, escrita y posteriormente se llenó una hoja en Excel con los datos recabados para hacer un esquema de interpretación de resultados del instrumento y comprobar el avance de las distintas dependencias e instituciones. La identificación de las Buenas Prácticas utilizó los cinco pilares y los indicadores del PRODEV del Banco Interamericano del Desarrollo.

En base a estos pilares e indicadores se diseñó un instrumento adaptado a la estrategia de implantación de la GpR en Durango, y a las condiciones diversas de las instituciones en el inicio de la implantación, con el cual se observó y sistematizó las prácticas institucionales que fueron surgiendo. Más que calificar o *rankear*, se pretendió que este instrumento, integrado en un Sistema de Buenas Prácticas, ayudase a las instituciones a valorar sus propios avances en diversos aspectos de la implantación y compartirlos con las demás instituciones.

Resultados

Instrumento de Valoración de Buenas Prácticas

Uno de los resultados principales que surge es el instrumento de valoración de Buenas Prácticas, el cual se logra elaborar identificando primeramente los criterios y variables necesarios para su creación tomando en cuenta el sistema de evaluación PRODEV. Una vez seleccionadas se realiza una consulta a siete expertos en el tema para corroborar si las mismas son de uso para el tema en cuestión y de igual manera tomar nota sobre sugerencias que consideraron oportuno añadir para la elaboración de dicho instrumento. Dichos expertos en el tema son funcionarios públicos de instituciones y dependencias estatales, una vez consultados se alimenta el instrumento adquiriendo más forma y tomando nota de los comentarios proporcionados por los mismos funcionarios. Posteriormente se realiza la prueba piloto.

Análisis Gráfico del instrumento de Valoración de Buenas Prácticas

Una vez realizadas las entrevistas con expertos, la prueba piloto haciendo uso del sistema de valoración de Buenas Prácticas se llena una tabla en Excel con la información recopilada y se grafica siendo dos análisis los que se llevan a cabo, un porcentaje por variable del instrumento en donde se muestra el avance total por dependencia y el total de avance por categoría del mismo.

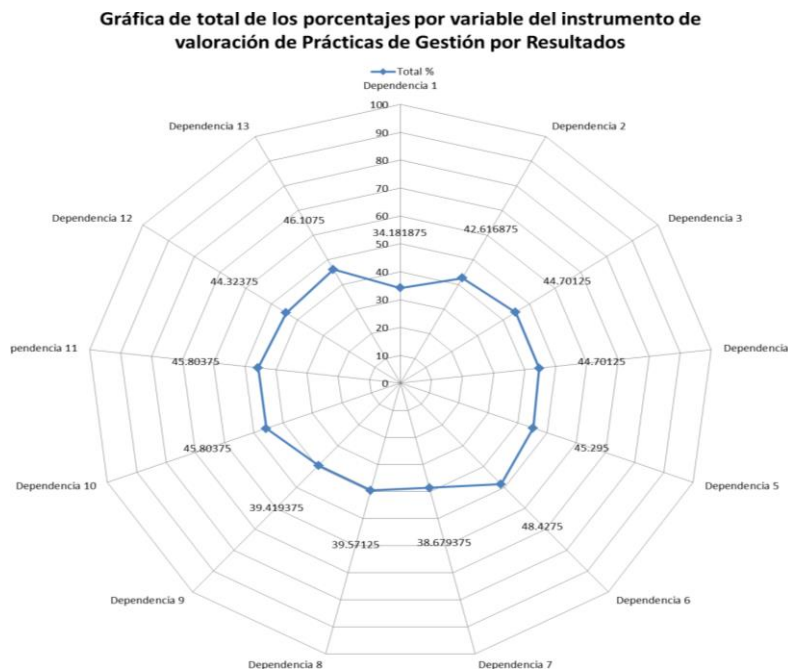
Buenas Prácticas identificadas

Las Buenas prácticas identificadas surgen por evidencia contundente y comentarios por parte de los funcionarios entrevistados que se consideran forman una Buena Práctica, siendo estos una actividad que fomenta el desarrollo y avance de la materia de GpRD.

- Matriz de indicadores “Fortalecimiento de la educación Telesecundaria” del Sistema Estatal de Telesecundarias.
- Video-comercial Gestión por Resultados.
- Módulo de Programación para la captura de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) y las cédulas de indicadores correspondientes.
- Capacitación de Funcionarios Públicos en materia de Gestión por Resultados de Desarrollo.
- Especialidad en Evaluación y Gestión para Resultados.

Conclusiones

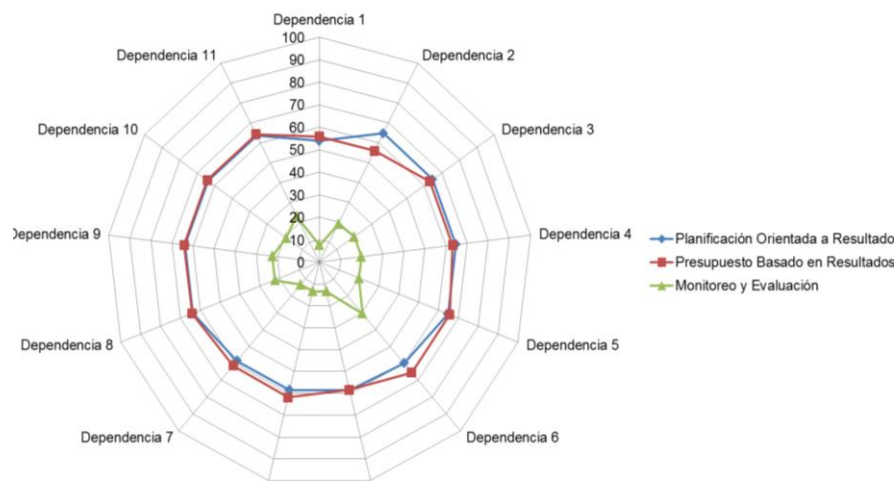
De la información recolectada haciendo uso de entrevistas con funcionarios, de la aplicación del instrumento en cada dependencia, la recolección de ítems, etc., se llega a un resultado de un progreso total hasta la fecha referente a la implantación de Gestión por Resultados de Desarrollo en el Gobierno del Estado de Durango de un 43.048% siendo la gráfica la siguiente.



Fuente: Elaboración propia

La importancia de analizar tanto por variable del instrumento como categoría radica en que hay varias variables a las cuales no se pudo tener acceso dado el carácter delicado del manejo de la información, y de igual manera es importante resaltar el progreso en las diferentes categorías, dando como resultado un avance en materia de Planificación Orientada a Resultados de 61.81%, Presupuesto Basado en Resultados de 62.11%, y Monitoreo y Evaluación de 18.75%. Gestión Financiera y Presupuestaria, Gestión de Programas y Proyectos no se toman en cuenta por la dificultad de acceso y lo delicado de dicha información.

Gráfica de total de los porcentajes por categoría del instrumento de valoración de Prácticas de Gestión por Resultados



Fuente: Elaboración propia

Se identifican cinco Buenas Prácticas durante el progreso de las evaluaciones unas en pleno desarrollo y otras consolidadas como la Especialidad en Evaluación y Gestión por Resultados de Desarrollo.

Referencias

- BID. (2012). Buenas Prácticas de gestión para resultados en America Latina y el Caribe. Washington D.C: BID.
- CLAD, B. y. (2007). Modelo Abierto de Gestión para Resultados en el sector público. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- CONEVAL. (2013). Diagnóstico del avance en Monitoreo y Evaluación en las entidades federativas . México D.F: CONEVAL.
- Elizabeth Ashbourne, S. S. (2008). Buenas prácticas emergentes de la Gestión para resultados de desarrollo: Libro de Consulta - Segunda edición.
- Hernández, C. M. (2013). Monitoreo, Evaluación y Gestión por Resultados. Aprendizaje y Cooperación Sur-Sur para la innovación: El Papel de los Actores Subnacionales. México: CIDE.
- Labri, G. A. (1999). The New Public Management Approach and Crisis States. Ginebra : Instituto de Investigaciones de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Mauricio García Moreno, J. K. (2011). SEP Sistema de Evaluación PRODEV junio 2011.
- Moreno, R. G. (2010). La Gestión para Resultados del Desarrollo. Avances y desafíos en América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo.
- PNUD. (2012). Buenas prácticas para superar el conflicto. Obtenido de http://www.saliendodelcallejon.pnud.org.co/nuestras_bpracticasshtml.

Anexos.

Instrumento de valoración de Buenas Prácticas.

En dicho instrumento se manejan 5 categorías las cuales son: planificación orientada a resultados, presupuesto basado en resultados, gestión financiera presupuestaria, gestión de programas y proyectos, monitoreo y evaluación. Dichas categorías cuentan con aspectos y variables particulares de la misma y los ítems a buscar. El instrumento es el siguiente:

Categoría de análisis 1.

Planificación orientada a resultados.

Aspecto 1.1. Capacidad estratégica de planificación.

Variable 1.1.1. Existencia del plan institucional.

Variable 1.1.2. Consistencia del plan institucional.

Categoría de análisis 1.

Planificación orientada a resultados.

Aspecto 1.2. Operatividad de la planificación.

Variable 1.2.1. Articulación plan-programas-presupuesto.

Variable 1.2.2. Articulación del mediano y del corto plazo.

Categoría de análisis 1.

Planificación orientada a resultados.

Aspecto 1.3. Carácter participativo de la planificación.

Variable 1.3.1. Participación de la sociedad civil.

Categoría de análisis 2.

Presupuesto basado en resultados.

Aspecto 2.1. Estructuración del presupuesto sobre la base de programas.

Variable 2.1.1. Estructuración del presupuesto sobre la base de programas.

Categoría de análisis 2.

Presupuesto basado en resultados.

Aspecto 2.2. Evaluación de la efectividad del gasto.

Variable 2.2.1. Evaluación de la efectividad del gasto.

Categoría de análisis 2.

Presupuesto basado en resultados.

Aspecto 2.3. Incentivos para la efectividad de la gestión

Variable 2.3.1. Incentivos para la efectividad de la gestión.

Categoría de análisis 2.

Presupuesto basado en resultados

Aspecto 2.4. Difusión de la información.

Variable 2.4.1. Difusión de la información.

Categoría de análisis 3.

Gestión financiera y presupuestaria.

Aspecto 3.1. Aplicación y transparencia del presupuesto.

Variable 3.1.1. Relación entre el gasto presupuestado y el gasto ejecutado.

Variable 3.1.2. Clasificación de gastos del presupuesto.

Variable 3.1.3. Armonización contable.

Categoría de análisis 4.

Gestión de programas y proyectos.

Aspecto 4.1. Evaluación ex ante y priorización de proyectos de inversión.

Variable 4.1.1. Cobertura de las evaluaciones ex ante.

Variable 4.1.2. Uso y difusión de la información.

Categoría de análisis 4.

Gestión de programas y proyectos.

Aspecto 4.2. Gestión de bienes y servicios producidos.

Variable 4.2.1. Gestión para resultados en la producción de bienes y servicios.

Variable 4.2.2. Sistemas de información.

Categoría de análisis 5.

Monitoreo y evaluación.

Aspecto 5.1. Monitoreo de la gestión institucional.

Variable 5.1.1. Unidades de monitoreo.

Variable 5.1.3. Uso y difusión de la información.

Categoría de análisis 5.

Monitoreo y evaluación.

Aspecto 5.2. Sistemas de información estadística

Variable 5.2.1. Sistemas de información estadística.

Categoría de análisis 5.

Monitoreo y evaluación.

Aspecto 5.3. Evaluación de la gestión institucional.

Variable 5.3.1. Normatividad de la evaluación.

Variable 5.3.2. Alcance y articulación de la evaluación.

Variable 5.3.3. Acciones derivadas del incumplimiento de objetivos.

Variable 5.3.4. Difusión de los resultados de las evaluaciones.

Propuesta de mapa estratégico para IES

Proposal of a strategic map for IES

ZAPIAIN-GARCÍA, E.I

Universidad Autónoma Metropolitana Iztapalapa, Av. San Rafael Atlixco 186, Leyes de Reforma 1ra Secc, 09340 Ciudad de México, CDMX.

ID 1º Autor: Ernestina Zapiain-García

E.Zapiain

erzapiain@yahoo.com.mx

D. Arrieta, (eds.). La gestión estratégica ante la calidad y productividad organizacional Proceedings-©ECORFAN-México, 2018.

Resumen

Este reporte de avance de investigación, en su origen, forma parte de un proyecto denominado Modelo de Consultoría y Gestión Estratégica para IES. Después de la ejecución de talleres de dirección estratégica en diversas universidades, se integra esta propuesta de Variables e Indicadores Básicos para posteriormente construir un Mapa estratégico específico para IES. Esta construcción establece se utilicen variables específicas para IES que integren tanto procesos administrativos como académicos, y que el sistema de gestión, se conforme por dos aspectos claves: Los indicadores: A partir de los cuales se identifiquen los indicadores con los cuales la Rectoría y los responsables de las áreas académicas y administrativas de una IES, tengan toda la información necesaria para tomar decisiones. El sistema de gestión: Al integrar la información y control, en forma evidente, identifiquen donde están las desviaciones, y todos los responsables centren su atención en estas para la toma de decisiones. La definición de un conjunto de indicadores clave, siempre debe hacerse con base en las características de la IES, la visión, la misión y las estrategias de esta, se propone se apoye en un sistema mecanizado, que permite a los directivos académicos y a los administrativos, coordinar la Administración, Vinculación, Investigación y Docencia en tiempo real e identificar la situación de la gestión, de forma tal que puedan mejorar los procesos y su desempeño, y de esta manera contribuir al logro de los objetivos de la IES.

Procesos de gestión, innovación, toma de decisiones, planeación estratégica, eficiencia

Introducción

El resultado obtenido hasta este momento, después de la ejecución de talleres de dirección estratégica en diversas universidades, es en consecuencia finalmente una propuesta de Mapa Estratégico Específico para IES a partir del modelo de Kaplan (El modelo de CMI, Cuadro de Mando Integral desarrollado por Kaplan y Norton, 1990), este consiste en un sistema de indicadores que pueden ser o no financieros y que tiene como objetivo medir los resultados obtenidos por la organización. Y es utilizado también con una “adaptación por Vogel, para el modelo, PymeJica (PyME-JICA, 2012). Elegido para México desde hace dos sexenios para lograr estandarizar el funcionamiento de las empresas y hacer que sean eficientes y eficaces en sus procesos estratégicos, de dirección, gestión y operación.

Dicha propuesta para integrar el mapa, contiene sus mismos elementos, ordenados de igual modo: Misión, Visión, Objetivos, Perspectivas, Estrategias, Acciones, Indicadores, Responsables y Fechas.

Esta propuesta de mapa estratégico y tablero de mando y control para IES, permitirá que todos los directivos así como los funcionarios universitarios tengan una útil herramienta en la que se visualicen los procesos y estos se dirijan de manera efectiva y sistemática en la que predomine el control de las operaciones y su evaluación.

Descripción del Problema

Desarrollar la planificación estratégica en las instituciones educativas es y ha sido realmente un problema en su gestión ya que no solo no responde a las demandas de sus universos de atención, y tampoco, permite monitorear los avances y tomar decisiones oportunas; sino que requiere además repensar:

- La claridad en la misión y la visión.
- Los valores que comparte el personal de la institución educativa.
- Cómo contemplar la realización de un balance de los recursos físicos, humanos, académicos y económicos con los que se cuenta para responder a las expectativas y satisfacer las necesidades de la sociedad.
- La proyección de las acciones y decisiones a realizar en el corto, mediano y largo plazo.
- De qué manera evaluar los procesos y los resultados en los diferentes plazos.

Para que la planeación estratégica contribuya a la mejora continua y sea realista, objetiva; basada en datos, hipótesis o supuestos; apuntar hacia la construcción conjunta y basarse en un compromiso compartido por quienes intervienen en el proceso educativo. Ésta, se debe expresar en planes estratégicos y se debería concretar en programas anuales de trabajo, en los cuales se organizarán todas las acciones institucionales pensando en el día con día, en obtener resultados en un mes o en un año, sin olvidar la visión estratégica, es decir, los resultados que se quieren lograr a mediano y largo plazo.

Uno de los grandes objetivos de todos los centros de estudios superiores es el ampliar los niveles de inversión, proporcionando herramientas que integren de manera oportuna lo que demanda la sociedad.

El diagnóstico de las IES se genera a partir de situaciones tales como la creciente demanda de la matrícula tradicional, un crecimiento incontrolado que genera deficiencias y problemas de calidad, y dentro de esto; una gran deserción, inadecuada formación académica, el desempleo de los egresados, e incluso una eficacia social nula. Debido a la causalidad de dichos problemas se propone realmente se lleve a cabo la planeación en las IES para garantizar por medio de herramientas eficaces, la gestión, el desempeño eficiente de las funciones de la institución, la mejora en la aplicación de los recursos, tecnología educativa y una amplia calidad en los procesos.

Las Instituciones de Educación Superior al no identificar de manera clara la misión y visión, así como sus objetivos a corto, mediano y largo plazo, se encuentran con graves problemas para poder alinear la planeación con la gestión y dirección por lo que al evaluar su desempeño se enfrentan con una direccionalidad deficiente, una falta de control sobre la gestión y administración por falta de herramientas de medición y evaluación; debido a que estas no se implementan de manera oportuna y por tanto los objetivos que se establecen no se logran, o bien, no se llevan a cabo de la manera eficaz que contribuya a resultados positivos en todos los procesos (Zapiain, 2011). Por lo que después de haber consultado el modelo de Kaplan y Northon y algunos otros nos hicimos de inicio las siguientes preguntas o cuestionamientos:

- ¿Las IES cuentan con un control estratégico para lograr lo planeado?
- ¿Las IES cuentan con herramientas automatizadas y estandarizadas que den soporte a la planificación?
- ¿Están alineadas la planeación estratégica, la gestión y la dirección en las IES?
- ¿La racionalización de sus procesos es el foco que dirige a las IES?
- ¿Las perspectivas utilizadas por Kaplan y Norton en su origen pueden ser adaptadas para las IES?
- ¿La metodología empleada en el modelo JICA, podrá ser adaptada a las IES?
- ¿Los sectores básicos del modelo JICA servirán para diseñar los de las IES?

Objetivo de la Creación de un Mapa Estratégico CMI para IES

Automatizar y aplicar un grupo de técnicas de soporte a la Planificación y el Control Estratégico mediante instrumentos propios para realizar Planificación en las IES en áreas universitarias seleccionadas, como una de las vías que puede favorecer el perfeccionamiento de la Dirección Estratégica.

Objetivos de la investigación.

- Revisar los fundamentos y estructura del Mapa estratégico propuesto por los autores originales (Kaplan y Norton)
- Analizar la adaptación creada por Vogel
- Revisar si la metodología adoptada por el gobierno mexicano puede ser adaptada para IES
- Realizar una propuesta de mapa estratégico para IES, considerando las perspectivas correspondientes a sus indicadores.

Revisión Literaria

Mapa estratégico

Este enfoque de planeación, es el que Kaplan y Norton impulsaban en el cuadro de mando integral (Kaplan y Norton, 2000) orientado no solo en aspectos financieros que se refieren a una valoración de los activos tangibles, sino también valoración de los intangibles tales como la generación de nuevos productos, capacidades de los procesos, habilidades, motivaciones, los sistemas implementados, entre otros. La idea de clarificar tanto los aspectos cuantitativos como cualitativos se basa en que el conjunto de ambos son aspectos indispensables para alcanzar el éxito en el entorno competitivo institucional (Enfoques del capital intelectual, 2002).

En el campo de los negocios, el concepto de los mapas estratégicos fue desarrollado por Robert Kaplan y David P. Norton, y plasmado en el libro de ambos Strategic Maps. El concepto fue introducido previamente por ellos mismos en el libro Balanced Scorecard; conocido en castellano como Cuadro de Mando Integral o CMI (Mapa estratégico, 2012). Las organizaciones, mientras elaboraban sus CMI, fueron forzadas a repensar sus prioridades estratégicas y describir sus estrategias. Los mapas estratégicos son una manera de proporcionar una visión macro de la estrategia de una organización, y proveen un lenguaje para describir la estrategia, antes de elegir las métricas para evaluar su desempeño. Kaplan y Norton descubrieron dos factores comunes importantes entre las organizaciones que implementaban el CMI con éxito: los factores foco y alineamiento.

Tabla 1 Balanced Score Card (Cuadro de Mando Integral)

Universidad de los Lagos - Osorno - Chile								
[Haga Click Aquí para cambiar el Periodo a Analizar] Periodo Analizado : día 2								
PERSPECTIVAS	OBJETIVOS	INDICADORES	Peli gro	Pre cau ción	Met a	Real	INDUCTORES	INICIATIVAS
Usuarios	Fidelizar los titulados y estimular el sentido de pertenencia	% egresados fidelizados	60	70	80	69	Estimular a egresados	Programa de estimulación
		% egresados realizando Pos grado	15	20	30	24	Servicios de continuidad	Plan de Continuidad de estudios
	Sensibilizar a los Usuarios con las ventajas competitivas de la Universidad, principalmente de su oferta a nivel regional	Indice de percepcion de oferta de servicios	50	60	75	79	Difundir ventajas competitivas de la Universidad	Programa de Marketing
	Generar alianzas y convenios estratégicos que fortalezcan el desarrollo de la Universidad en la macro región sur austral	Numero de alianzas acordadas	3	5	8	2	Definir entidades target para alianzas	Proyecto Alianzas Target
		Cantidad de alianzas anuladas	8	5	2	7	Apoyo a cada alianza	Plan de apoyo
	Consolidar la imagen satisfactoria de la Universidad en la comuni	Imagen Satisfactoria institucional	70	80	90	82	Apoyar actividades de Posicionamiento	Plan de actividades
		Numero de						

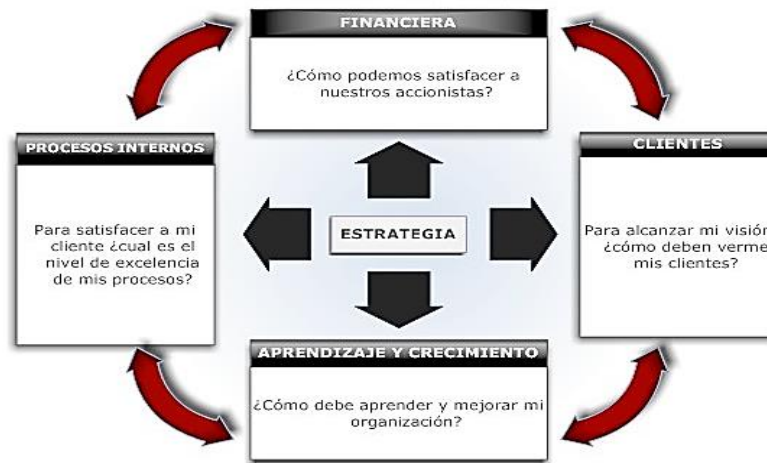
Fuente: <http://www.tablerodecomando.com.ar/taller/bscpro.html>

Perspectivas

Las cuatro perspectivas principales que Kaplan y Norton no definen explícitamente lo que significa una perspectiva, pero enumeran una organización (con o sin fines de lucro) deben tener:

- Perspectiva financiera o de resultado: En organizaciones con fines de lucro, esto implica a accionistas, mientras que en organizaciones sin fines de lucro, esto implica a las organizaciones financieras o subsidiarias.
- Perspectiva del cliente o mercado.
- Perspectiva del proceso (de negocio) interno: Implica lo siguiente:
 - El proceso de gestión de las operaciones.
 - El proceso de gestión de clientes.
 - El proceso de innovación.
 - El proceso social y regulatorio.
- Perspectiva del aprendizaje, crecimiento o tecnológica: Esto implica el desarrollo del capital humano, de la información y organizacional.
 - Las perspectivas se ordenan de forma descendente por su: capacidad de ser medida Urgencia.
 - Tangencia: cantidad de puntos de contacto de la perspectiva con el rumbo que se quiere dar a la organización.
 - Visibilidad.

Figura 1 Perspectivas del Cuadro de Mando Integral propuestas por Kaplan y Norton



Fuente: Imagen electrónica, en página web. <http://www.plan-estrategico.com/balanced-scorecard.html>

La misión, visión, valores centrales y metas principales de la organización, se expresan en términos de perspectivas más altas. Kaplan y Norton llaman activos intangibles al capital humano, de la información y organizacional mencionados en la perspectiva más baja. El mapa estratégico está relacionado con una visión macro de las estrategias seguidas por la organización. El cuadro de mando integral se transforma en un sistema de gestión que puede ser utilizado para:

- Clarificar la estrategia y obtener consenso sobre ella.
- Comunicar la estrategia a toda la organización.
- Realizar revisiones estratégicas periódicas y sistemáticas.
- Obtener el feed-back para mejorar o modificar la estrategia.

Justo Sierra en 1910 introduce la idea: La actividad académica de la educación no debería permanecer ajena a las necesidades sociales y a la problemática del país, la extensión de la enseñanza superior y de la investigación hacia la sociedad quedó establecida como uno de los principios básicos de la Universidad.

A partir de entonces, el quehacer de las instituciones de educación superior adquirió uno de sus compromisos más relevantes: contribuir con sus medios al desarrollo nacional (Moreno, 1998: 22-28). Etzkowitz y Webster (1991) establecen la distinción de dos momentos claves en la relación entre universidad y sociedad:

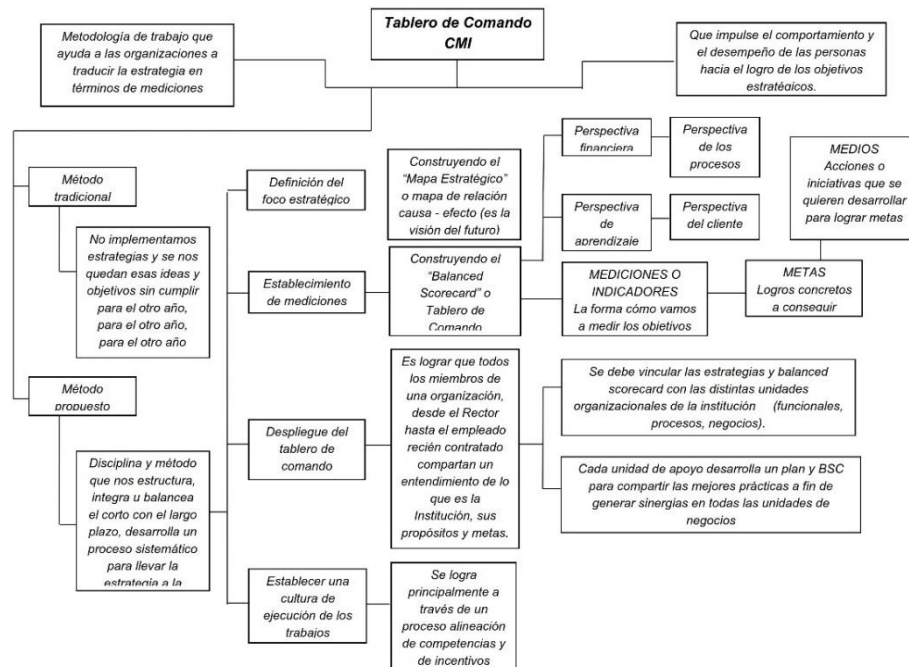
- El de la primera revolución, que tuvo lugar en el siglo XIX, cuando se integró la investigación a las universidades como otra de sus tareas sustanciales, y
- La segunda, que se vive actualmente, que implica que las universidades asuman nuevas responsabilidades económicas con la sociedad, además de las anteriores de ofrecer educación y realizar investigación (Campos-Sánchez, 2005:14).

El sistema educativo universitario debe transformarse con suficiente rapidez, no solo para enfrentarse con éxito a las necesidades crecientes y cambiantes de la sociedad, derivadas de su desarrollo económico y social, sino también para ejercer una influencia mayor en la orientación y características de dicho proceso (Taborga, 1930).

Ver a la universidad como un ente integral e integrado a la sociedad, a la que pertenece, ya que trabajar con los diversos grupos económicos, sociales, políticos, productivos y culturales en la realización de investigación conjunta para plantear soluciones a las diversas necesidades y problemas reales que prevalecen, la posicionará como una institución de investigación y desarrollo actualizada innovadora que esté orientada hacia la población en general y no como un ente aislado e independiente de su entorno.

Al retomar lo que menciona ANUIES como "foco" de atención en la planeación de la educación superior en México es racionalizar la expansión educativa, para brindar logro a un impulso de la demanda y a las presiones sociales de una emergente clase media, que consideraba a la educación como canal de movilidad ocupacional y prestigio en los mercados laborales.

Ya mencionamos que Kaplan y Norton descubrieron dos factores comunes importantes entre las organizaciones que implementaban el CMI con éxito: los factores foco y alineamiento.



Metodología para el Diseño y Construcción del Mapa Estratégico de Mando y Gestión para IES

La construcción de un Tablero de Mando y Gestión para IES partió de identificar las estrategias priorizadas de la Planeación.

Mediante un taller colectivo, de todos los niveles de dirección, operación administrativa y académica se validó, cada una de las pantallas que debe tener el tablero, también se entrevistaron a expertos en su diseño (en el congreso de Universidad 2010, 2012) y se hizo la revisión de tableros de otras universidades miembros de la Red que ya realizaron el mismo ejercicio en su país.

Dando como resultado, que todos los tableros revisados, cuentan con cuatro perspectivas básicas conforme al modelo de Kaplan y Norton, nosotros tomamos las perspectivas con las siguientes denominaciones:

- Resultados.
- Beneficiarios o usuarios.
- Procesos internos.
- Aprendizaje.

Se vinculó la siguiente pantalla para lograr la alineación de estas perspectivas a los objetivos y que estos a su vez tengan claramente establecidos los factores críticos de éxito, las estrategias, las acciones, los resultados alcanzados con respecto a los resultados meta establecidos previamente para finalmente en el último mapa incluir los datos de los responsables de cada acción, y así lograr los resultados meta así como las fechas y las unidades de medida establecidas previamente. Lo que permite visualizar a los directivos académicos y administrativos los resultados obtenidos por la institución; y a los niveles operativos, tanto ir llevando un control de su propia operación como una medición de los resultados alcanzados, partiendo de los objetivos o metas fijadas previamente.

Se hicieron varios ejercicios de simulación en Excel, para probar su funcionamiento al insertar los posibles datos que debe generar una IES en funciones.

Resultados

Descripción del Tablero

Este tablero consiste en un sistema de indicadores que pueden ser tanto cualitativos como cuantitativos mediante los cuales los directivos y funcionarios universitarios podrán operar, controlar y evaluar los procesos desplegados en el mismo tablero y deberán fortalecerse mediante iniciativas o acciones que faciliten el logro esperado en cada objetivo. Las perspectivas y dimensiones consideradas para el tablero de las IES son las siguientes:

- Perspectivas IES.

En el caso de las perspectivas utilizadas para el Tablero de mando y gestión de las IES, se considerarán como se mencionó anteriormente, las perspectivas expuestas por Kaplan y Norton en su presentación del Cuadro de Mando Integral ; las cuales son: Resultados, Usuarios o Beneficiarios, Recursos Humanos, Procesos y Aprendizaje. Dichas perspectivas se describen de la siguiente manera:

- Resultados: debido a que este modelo de tablero puede ser aplicado a cualquier IES sea pública o privada, la perspectiva financiera busca obtener un análisis costo-beneficio, es decir, que esta herramienta sea útil para evaluar los procesos institucionales y obtener la información para una mejor toma de decisiones.
- Usuarios: la identificación de los usuarios, así como su segmento y su grado de competencia en el exterior; nos propician un componente indispensable para que los objetivos financieros cuenten con el financiamiento necesario para que los servicios tales como la formación, investigación, extensión, docencia, entre otros; creen su propio valor ofreciendo programas, patentes marcas y demás funciones de las IES.
- Procesos: el conjunto de procedimientos, tareas y actividades académicas y administrativas que dan como resultado un servicio, tanto de investigación, como de docencia o extensión.
- Aprendizaje: esta perspectiva pretende identificar que tanto las Instituciones de Educación Superior aprenden de sí mismas, es decir, que tanto se genera de conocimiento a beneficio de ellas.
- Dimensiones IES.

La investigación y aplicación del modelo de diagnóstico así como la implementación del tablero de mando y gestión, consiste en trabajar directamente en la institución, en donde se evaluará cada una de sus funciones, de manera integral, utilizando la información que proporcione la institución, así como la aplicación de cada uno de los procesos que conforman el modelo (evidencias de existencia de la documentación y acciones que lo demuestren).

Las dimensiones de los sectores, para la construcción del radar básico a diagnosticar del modelo propuesto, producto de talleres, entrevistas y revisión de otros modelos, son las siguientes:

- Administración, Administración Académica y Planeación: esta variable está orientada hacia el mejoramiento institucional, procedimientos, procesos académicos, planeación y evaluación; así como también se enfoca en la estructura administrativa y académica, los servicios administrativos, académicos y escolares y la congruencia entre planeación, gestión y dirección.
- Personal: como su nombre lo dice, se enfoca en el personal administrativo, de servicio, técnico, de apoyo, académico así como el mismo sindicato, y los tipos de contratación, prestaciones y programas de capacitación para todo el personal de la IES.
- Extensión, Promoción y Vinculación: dentro de esta variable se identifican los programas culturales, deportivos y artísticos que se implementan en la Institución, así como las becas, intercambios escolares y procesos en convocatorias que realiza; servicio social, bolsa de trabajo y los convenios para el desarrollo de innovación, partiendo sobre todo de sus relaciones públicas.

- Docencia, Aprendizaje e Investigación: inclinada a identificar las licenciaturas, maestrías y doctorados que la IES ofrece, así como los diplomados, especialidades, cursos y capacitaciones. Se visualizan las mejoras en los diseños de programas de estudio, se identifican perfiles de alumnos; y se destacan las patentes e innovaciones tecnológicas, aplicaciones de proyectos y resultados de investigaciones.
- Finanzas: se consideran los subsidios, los convenios patrocinados, donaciones, programas de apoyo gubernamentales, pago de servicios, mantenimiento de la infraestructura, patrimonio; así como el ejercicio y el control presupuestal.
- Normatividad: la variable normatividad se inclina a los decretos, reglamentos patronales, en el caso de haber, asambleas estudiantiles, patronatos, consejos divisionales y la reglamentación de alumnos y responsabilidades de los servidores universitarios y sobre todo el funcionamiento de las autoridades de las IES.

Al finalizar el análisis y determinar la causa raíz, del problema más grave que aqueja a la IES, se procede a determinar Estrategias de Mejora, así como se analizan las posibles soluciones; es aquí donde el Tablero de Mando y Gestión, así como el Mapa Estratégico se implementan como herramienta útil de mejora.

Funcionamiento del Mapa Estratégico y Gestión para IES

Las pantallas del tablero se despliegan y muestran mediante semáforos los resultados de la operación de los procesos conforme al plan estratégico de la Universidad que lo aplique.

Es decir, se ejecuta una semaforización mediante datos cuantitativos en los que verificamos cada uno de los objetivos, estos datos, nos arrojan un porcentaje global y por tanto un resultado en el que se visualiza la situación actual de la Universidad por cada proceso; pudiéndose presentar resultados en los que un objetivo o proceso no se encuentre en el grado total de logro o resultados favorables pero que sin embargo, cumple con el mínimo establecido, en este caso, la situación se marca en un estado de precaución en donde la semaforización es de color amarillo; cuando el objetivo se cumplió en su máximo nivel de logro el semáforo cambia a verde, por el contrario cuando se está por debajo del nivel establecido el semáforo se colorea en rojo, mostrando una alerta de precaución e interpretando que se requiere atención al proceso que refleja el objetivo, así como la necesidad de implementar nuevos métodos y prácticas que empujen al objetivo al logro total, beneficiando los procesos y contribuyendo a óptimos resultados.

Conclusiones

Ya mencionamos que Kaplan y Norton descubrieron dos factores comunes importantes entre las organizaciones que implementaban el CMI con éxito: los factores foco y alineamiento. Por lo tanto crear un mapa estratégico, posterior a un diagnóstico de la causa raíz del problema más grave, mediante radares establecería la probabilidad de éxito debido a que las IES no perderían el foco en la racionalización de sus procesos y la alineación de la dirección, planeación, gestión y control así como la direccionalidad y una priorización de sus estrategias.

Esto permitirá que las IES cuenten con una herramienta con las variables que corresponden a los procesos e indicadores de ellas mismas.

Desde luego, deberá seguirse desarrollando la consulta a IES para validar estas variables y diseñar un mapa con tableros correspondientes y probar su eficacia y eficiencia definitiva, como parte de otra investigación.

A continuación se presenta un ejemplo de tablero que formaría parte de la propuesta de creación de un mapa estratégico con las variables, objetivos e indicadores propios de una IES.

Tabla 1 Ejemplo de tablero de mando y gestión para IES

PERSPECTIVA	OBJETIVOS	INDICADORES	Pronóstico	Real	Productividad	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN DE LA ACCIÓN
RESULTADOS	Obtener un mayor rendimiento en las inversiones	Incremento de capital	150	120	80.0%	Reducción de costos en procesos		
USUARIOS	Ofrecer planes de estudio que beneficien a la sociedad (a nivel Licenciatura, Maestría y Doctorado)	No. De planes de estudio ofrecidos a la comunidad	9	14	155.4%	Generar programas de estudios que resuelvan las necesidades del entorno		
PROCESOS	Facilitar vinculación de estudiantes que se emplearían en las empresas	% de egresados, empleados por una organización	50	75	150.0%	Fortalecimiento con instituciones para bolsa de trabajo y becarios al término de la licenciatura maestría y doctorado		
APRENDIZAJE	Mejora en el diseño de programas de estudio	% de programas evaluados	50	43	86.0%	Evaluaciones periódicas de organismos reconocidos tanto a nivel nacional e internacional		

Fuente: Tablero de elaboración propia

Referencias

Campos- Sánchez, D. (2005) La Vinculación Universitaria: Ese oscuro Objeto del Deseo. Revista Electrónica de Investigación Educativa. Puebla. Vol. 7.

Kaplan, R. y Norton, D. (2000) Cuadro de Mando Integral. Gestión 2000. Barcelona. 2000.

Moreno, R. (1998). Pasado, Presente y Futuro del Servicio Social en la BUAP. Revista Gaceta Universidad. [Nueva época], pp. 22-28.

Taborga, H. (1979). Etapas del Proceso de Planeación. México: UNAM.

Zapiain, E. I. Hacia un Modelo Innovador de Vinculación Universidad-Empresa. XII Coloquio de Administración "Globalización, Capital Social Y Transformación".

Zapiain, E. I. (noviembre, 2011). Informe de actividades 2011. Propuesta de un modelo de diagnóstico de dirección estratégica para IES (d.i.e.s.).

Zapiain, E. I. (octubre, 2011). Propuesta de un modelo de diagnóstico de dirección estratégica para IES (d.i.e.s.); VIII Congreso Nacional y 1º Congreso Internacional del COLPARMEX "Los Retos de la Administración Contemporánea".

Zapiain, E. I. (2012). Proyecto aprobado por el Consejo Divisional 2012.

Otras Fuentes

Consultor PyME- JICA. Gobierno federal, SE. (Consultado: 30 de junio de 2012) <http://www.contactopyme.gob.mx/archivos/jica/consultorespymejica.pdf>

http://www.anuies.mx/servicios/p_anuies/publicaciones/revsup/res116/ftext6.htm

Enfoques del capital intelectual, 2002. (Consultado: 15 de junio de 2012) http://www.fcecon.unr.edu.ar/web/sites/default/files/u16/Decimocuarta/Malgioglio,%20Carazay,%20Suardi_los%20distintos%20enfoques%20del%20capital%20intelectual.pdf

Mapa estratégico. (Consultado: 5 de julio de 2012) http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Mapa_estrat%C3%A9gico&oldid=53107057

La incidencia de la competitividad en el índice de desarrollo humano en México
The Incidence of competitiveness in the Human Development Index in Mexico

ARRIETA-DÍAZ, D.

Universidad Juárez del Estado de Durango, Facultad de Economía, Contaduría y Administración, Fanny Anitúa y Priv. Loza S/N, Col. Los Ángeles C.P. 34,200 Durango, Dgo. México.

ID 1º Autor: Delia Arrieta-Díaz/ **ORC ID:** 0000-0001-7239-3761, **Researcher ID Thomson:** D-9265-2018, **CVU CONACYT-ID:** 318299

D. Arrieta

dad@ujed.mx

D. Arrieta, (eds.). La gestión estratégica ante la calidad y productividad organizacional Proceedings-©ECORFAN-México, 2018.

Resumen

La competitividad es un eje que puede impulsar o inhibir el desarrollo de las personas, empresas, industrias, regiones, estados o inclusive países. Este factor en la empresa es tan importante que tiene un comportamiento en cascada, de tal forma que las condiciones que haya a nivel nacional impactan en las condiciones regionales o estatales y estas por lo tanto impactan a la industria y en consecuencia a la empresa. Un elemento muy importante es el estado, ya que tiene varios roles, uno como comprador, otro como incentivador de los mercados, y otro al elaborar las políticas de desarrollo económico y empresarial necesarias para consolidar y desarrollar a las instituciones. Para alcanzar la consolidación empresarial e industrial se requiere forzosamente el capital humano, a la ciudadanía y aquí radica la importancia de tener un desarrollo humano. El desarrollo humano, es un factor muy importante ya que la ciudadanía debe tener la oportunidad de estudiar, un nivel de vida decoroso, y una vida saludable. El PNUD ha determinado que estas son las condiciones mínimas que debe tener la población para considerarla dentro de sus indicadores de desarrollo. Esta investigación se sustentó en el objetivo de determinar a partir de varias especificaciones econométricas el impacto de la competitividad en el Índice de Desarrollo Humano de México. La contribución de este estudio radica en desarrollar un análisis conforme a la realidad Mexicana, en base a la propuesta de Factores Cruciales de Lall (2003), quien hace mención que sólo se necesita conocer el índice de competitividad a través de un análisis del gasto de investigación y desarrollo, las habilidades técnicas de alto nivel (capital humano) y la inversión extranjera directa.

Competitividad, Estado, Índice de Desarrollo Humano, Pobreza

Abstract

Competitiveness is a shaft that can promote or inhibit the development of individuals, companies, industries, regions, states or even countries. This factor in the company is so important to have a cascading behavior, so that the conditions have nationwide impact on the regional or state these conditions and therefore impact the industry and therefore the company. A very important element is the state, as it has several roles, one as a buyer, another as incentive markets, and another in developing policies of economic and business development needed to consolidate and develop the institutions. To achieve business and industrial consolidation necessarily requires human capital, citizenship and herein lies the importance of human development. Human development is a very important factor as citizens should have the opportunity to study a decent standard of living, and healthy living. UNDP has determined that these are the minimum conditions that must have the population to be considered in their development indicators. This research is based on the objective of determining from various econometric specifications the impact of competitiveness in the Human Development Index of Mexico. The contribution of this study is to develop an analysis according to the Mexican reality, based on the proposed Crucial Factors Lall (2003), who mentions only need to know the index of competitiveness through an analysis of expenditure research and development, high-level technical skills (human capital) and foreign direct investment.

Competitiveness, State, Index of Human Development, Poverty

Introducción

El término competitividad ha estado de moda en los últimos años, es un concepto que tiene muchas interpretaciones y consideraciones por lo cual se usa de una manera indistinta para diferentes tipos de temas y situaciones, ya que no se utilizan los mismos criterios para definirla. La competitividad puede ser aplicada y desarrollada en las personas, empresas, industrias, estados, regiones y países.

Michel Porter es uno de los mejores expositores de la competitividad de los países y menciona al respecto que depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorarse continuamente. Analiza la competitividad al nivel de la nación, el análisis es sistémico, ya que incorpora de manera implícita los niveles de la empresa, la región y la industria. Sostiene que la ventaja competitiva es creada a través de un proceso localizado. Las diferencias en los valores éticos, cultura, estructuras económicas, instituciones e historias de los distintos países contribuyen a sus respectivos éxitos competitivos. Las naciones tienen éxito en industrias específicas debido a que su entorno interno se percibe como el más avanzado, dinámico y el que presenta más desafíos (Porter, 1990).

La importancia de la competitividad regional y nacional radica en poder captar las mejores inversiones, las mejores empresas, los mejores trabajadores, y desarrollar la mejor infraestructura para que se instalen los clusters industriales. Así mismo, la competitividad es sistémica ya que de nada sirve que la región o el país sean competitivos si la industria y la empresa no lo son o viceversa, entonces se requiere de ciudadanos, trabajadores, empresarios, industriales, líderes y políticos competitivos para alcanzar la competitividad integral.

Contrario a esta postura, se encuentra lo estipulado en el Anuario de Competitividad Mundial del IMD, indica que la competitividad de un país no puede reducirse al PIB y a la productividad porque el desempeño de las empresas también influye en las dimensiones políticas, sociales y culturales en que interactúan. Por lo cual, las naciones necesitan proporcionar un ambiente que tenga una mejor infraestructura, mejores instituciones y políticas que colaboren a la competitividad de las empresas.

La competitividad se puede medir a través de un índice, existen organismos internacionales y nacionales que la miden y emiten sus dictámenes anuales. El índice de competitividad debe ser tomado en cuenta para mejorar la competitividad regional. En algunos de estos índices se encuentra considerado el desarrollo humano y otros ni siquiera lo contemplan.

El desarrollo humano es una de las preocupaciones de los organismos internacionales y de los gobiernos, el tratar de asegurar que los ciudadanos tengan un desarrollo decoroso y una vida digna y feliz, es parte de las responsabilidades que han adquirido en los países.

De acuerdo al PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo), el desarrollo humano se refiere al conjunto de oportunidades de valor para las personas, sean estas políticas, económicas o sociales; ya sea para la supervivencia, la autoestima, la superación personal, el trabajo, la creatividad, la integración social o el ejercicio del poder.

El Índice de Desarrollo Humano calculado por el PNUD contiene las dimensiones de longevidad, conocimiento y acceso a recurso para su medición. Para operacionalizar estos conceptos, se utiliza la esperanza de vida al nacer, la tasa de alfabetización, la matriculación escolar y el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita. A partir del 2010, se realiza una modificación metodológica y se tomará en cuenta el Ingreso Nacional Bruto en sustitución del PIB.

Según este organismo internacional, el desarrollo humano es un proceso en el cual se amplían las oportunidades del ser humano. En principio estas oportunidades pueden ser infinitas y cambiar con el tiempo.

Sin embargo a todos los niveles del desarrollo, las tres más esenciales son disfrutar de una vida prolongada y saludable, adquirir conocimientos y tener acceso a los recursos necesarios para lograr un nivel de vida decente. Si no se poseen estas oportunidades esenciales muchas otras alternativas continúan siendo inaccesibles.

Conforme a la afirmación de la ONU y del PNUD, de que a mayor competitividad mayor desarrollo humano, se planteó el objetivo de determinar a partir de varias especificaciones econométricas el impacto de la competitividad en el Índice de Desarrollo Humano en México, para lo cual se tomó la propuesta de Factores Cruciales de Lall (2003), quien hace mención que sólo se necesita conocer el índice de competitividad a través de un Análisis de Factores Cruciales del gasto de investigación y desarrollo, las habilidades técnicas de alto nivel (capital humano) y la inversión extranjera directa.

Se estableció un periodo de análisis del 2000 a 2010, por las restricciones de información en general, se utilizó el modelo del análisis de regresión múltiple para la propuesta.

Se puede concluir que existe una relación directa entre el nivel de competitividad, gasto en I+D, IED per cápita y capital humano sobre el IDH. Ya que la competitividad mejora la situación económica, de salud, y posiblemente la de ingreso.

La competitividad y el IDH desde los organismos internacionales y nacionales

Para IMCO (2006) la competitividad implica la habilidad de una región para atraer y retener inversiones en la región. Se debe dar una serie de circunstancias, no sólo económicas, sino también ambientales, jurídicas, demográficas, políticas, inclusive. Es decir, un conjunto de factores completos y armónicos, que cubran todos los aspectos del desarrollo empresarial y humano.

Para el mismo organismo la competitividad es, la habilidad de una región para atraer y retener inversiones. Se debe dar una serie de circunstancias, no sólo económicas, sino también ambientales, jurídicas, demográficas, políticas, etc. Es decir, un conjunto de factores completos y armónicos, que cubran todos los aspectos del desarrollo empresarial y humano, en todas las fases del mismo.

Ahora bien, la productividad no se eleva por sí misma. Para ello, es necesario tener, por un lado, a la mano de obra mejor capacitada y más sana. Nótese que en todo esto, impera un entorno subyacente de equilibrio, pues la competitividad busca, entre otras cosas, equilibrar las necesidades y los recursos que se tengan en determinada época de un país. Los factores competitivos son necesarios para incrementar el nivel de vida de los individuos en particular, y de la sociedad en general, ya que permiten, no sólo el ahorro y la inmediata satisfacción de sus necesidades, sino que eliminan inequidades y se mejora la distribución demográfica.

Ahora bien, la competitividad no sólo es un tema de recursos sino también de personas: es importante que las personas o empresas extranjeras que quieran instalarse en una entidad federativa, lo puedan hacer sin discriminaciones de ningún tipo.

Los índices de competitividad son importantes ya que permiten evaluar las economías, lo que es factible tener estudios comparativos que ayudan tanto a las empresas como a los países a tomar decisiones sobre las políticas que han implementado y corregirlas en caso de ser necesario, o de estructurar nuevas políticas. También son importantes porque permiten hacer un análisis comparativo entre los países y determinar el desempeño con respecto a sus homólogos; conforme al análisis efectuado se determinan las ventajas comparativas y competitivas de cada uno de los países.

Existe una diversidad de índices que miden diversos factores y elementos que impactan en la competitividad de un país, la selección del indicador dependerá de las necesidades de conocimiento o de investigación.

Todos los índices están enfocados a informar la situación del país para efectos de la toma de decisiones y al emprendimiento de acciones preventivas o correctivas, y al establecimiento de estrategias de crecimiento y consolidación para tener una economía más sólida y estable y por consecuencia con el suficiente mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

Con los índices los países se conoce su realidad y su perspectiva competitiva, con qué países es competitivo y que estrategias tiene que emprender para mejorar la captación de inversión, la llegada de empresas a la región y la profesionalización y calificación de los ciudadanos.

El conocer la situación que impera en cuanto a la competitividad permite a los países mejorar sus estrategias y políticas públicas para mejorar la competitividad regional y en consecuencia mejorar el bienestar social.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe, conforme lo menciona Álvarez (2008), la competitividad es el proceso de expansión de la oferta exportable y penetración de mercados externos con el consecuente mejoramiento en el nivel de vida de la población.

Con esta definición de la CEPAL es evidente que la competitividad debe repercutir en el mejoramiento del nivel de vida de la población, en la mejora de sus condiciones de vida y en su calidad de vida.

El índice de competitividad mide la habilidad de los países de proporcionar altos niveles de prosperidad a sus ciudadanos. Esta habilidad depende del uso productivo de sus recursos disponibles.

Así mismo mide un grupo de instituciones, políticas y factores que precisan los niveles de prosperidad económica.

Los indicadores de competitividad para Sobrino (2005), representan medidas cuantitativas del éxito competitivo de una unidad de análisis, pero no son variables explicativas de tal desempeño; las variables explicativas se denominan factores o determinantes de la competitividad o también ventajas competitivas.

El índice de competitividad tiene varios objetivos, entre ellos, a) tener un punto de referencia para evaluar los países ya que mide y compara la competitividad; b) Clasifica los países en términos de los factores evaluables como la tecnología, infraestructura, instituciones públicas, entre otros.

Existen muchos índices de competitividad, elaborados por diversas instituciones y metodologías, sin embargo los índices más reconocidos de competitividad son:

– Índices de competitividad elaborados por organismos internacionales

Informe Mundial de Competitividad del Foro Económico Mundial (WEF). Mide la capacidad de una nación para lograr un crecimiento económico sostenido y evalúa los fundamentos microeconómicos para incrementar su PIB per cápita.

Maneja los siguientes factores: instituciones, innovación, infraestructura, estabilidad macroeconómica, salud y educación primaria, educación superior y capacitación, eficiencia en el mercado de bienes, eficiencia en el mercado laboral, sofisticación del mercado financiero, preparación tecnológica, tamaño del mercado, sofisticación de los negocios. Informe del Instituto Internacional de Desarrollo Administrativo (IIMD). Estudia las relaciones entre el ambiente nacional de un país y sus procesos de creación de bienestar social. Maneja los siguientes factores que integran el índice de competitividad, desempeño económico, eficiencia empresarial y gubernamental, así como infraestructura. Toma dos tipos de datos: los datos cuantitativos o duros y los cualitativos o blandos., estos últimos proporcionados por encuestas realizadas a los empresarios de los países seleccionados (<http://www.imd.org/wcc>)

Reporte sobre el Progreso Económico y Social en América Latina (IADB) elaborado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). El informe provee pautas de política dirigidas a impulsar la competitividad, tanto en el sector público como en el privado. Identifica fortalezas y debilidades individuales de los países y propone estrategias para aumentar la productividad y mejorar el acceso de las empresas a los recursos productivos. (<http://www.iadb.org/es>)

El Index of Economic Freedom (Índice de Libertad Económica del Mundo), publicado por The Heritage Foundation/Wall Street Journal, ha sido desarrollado de manera sistemática para medir la libertad económica de 161 países del mundo, con 51 variables independientes divididas en 10 factores de libertad económica. Los indicadores oscilan entre 1 y 5, divididos en cuatro categorías. Los puntajes de los diez factores de libertad económica son los siguientes: Política comercial, carga impositiva, intervención gubernamental, política monetaria, inversión extranjera, actividad bancaria, salarios y precios, derechos de propiedad, regulaciones, y mercado informal.

– Índices de competitividad elaborados por organismos nacionales

El Instituto Mexicano para la Competitividad A.C. (IMCO), es un centro privado de investigación aplicada dedicado al estudio de los temas que afectan la competitividad de las empresas del país en un contexto de economía abierta de mercado. (<http://imco.org.mx>)

Índice de competitividad de los estados mexicanos, lo promueve el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM, 2012), en el cual se evalúa a todos los estados mexicanos, tomando en cuenta los indicadores de 196 variables; las variables más utilizadas para ajustar los datos originales fueron población, producto interno bruto, población económicamente activa y número de patrones registrados en el IMSS.

El índice de competitividad debe ser tomado en cuenta para mejorar la competitividad regional y el bienestar social ya que debe tomar en cuenta las inequidades económicas y sociales que inciden en la competitividad de las regiones.

El Índice de Desarrollo Humano se encuentra indicado en algunos Índices de Competitividad, dentro de algunos factores:

En los Indicadores de Competitividad Regional elaborados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social se encuentra estipulado como un factor de la competitividad del Índice de Desarrollo Humano (STPS, 2005). Cabe hacer mención que toma los datos de los informes del PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo).

De acuerdo al PNUD (2012), el desarrollo humano se refiere al conjunto de oportunidades de valor para las personas, sean éstas políticas, económicas o sociales; ya sea para la supervivencia, la autoestima, la superación personal, el trabajo, la creatividad, la integración social o el ejercicio del poder.

El Índice de Desarrollo Humano del PNUD contiene las dimensiones de longevidad, conocimiento y acceso a recurso para su medición. Para operacionalizar estos conceptos, se utiliza la esperanza de vida al nacer, la tasa de alfabetización, la matriculación escolar y el PIB per cápita.

IMCO a pesar de que habla mucho del bienestar social, en su Índice de Competitividad no está incluido el Índice de Desarrollo Humano.

En la medición de competitividad que realiza Enrique Cabrero en el Índice de Competitividad en Ciudades Mexicanas en el componente sociodemográfico se encuentra el Índice de Desarrollo Humano; sin embargo toma el dato como referencia de la CONAPO y lo define como potencial humano. (Cabrero, Orihuela, Ziccardi, 2009)

Es necesario reconocer que todo gira alrededor de los ciudadanos. Por lo cual es necesario que el gobierno valore y proteja la integridad física y moral de las personas, respetando e incluyendo a todas sin distinción, con equidad y justicia encaminada al bienestar social.

Amartya Sen (1992) mencionado en el PNUD (1990), ha planteado el desarrollo humano como un mecanismo de evaluación de las capacidades de las personas y no de los recursos de que dispone la sociedad en su conjunto. El desarrollo humano tiene dos aspectos: la formación de capacidades humanas y el uso que la gente hace de éstas.

Según el PNUD (2011), el desarrollo humano es un proceso en el cual se amplían las oportunidades del ser humano. En principio estas oportunidades pueden ser infinitas y cambiar con el tiempo. Sin embargo a todos los niveles del desarrollo, las tres más esenciales son disfrutar de una vida prolongada y saludable, adquirir conocimientos y tener acceso a los recursos necesarios para lograr un nivel de vida decente. Si no se poseen estas oportunidades esenciales muchas otras alternativas continúan siendo inaccesibles.

Según los escritos de Rawls (2006), entre lo que se debe proporcionar a los individuos con igualdad, se encuentran ciertos bienes primarios que incluyen no solamente aspectos materiales, sino aspectos institucionales, de participación política y de realización social.

Situación estadística de México

Conforme a los resultados obtenidos por IMCO México se ha conservado en el nivel 31 o 32 en el nivel de competitividad, encontrando que el único año que bajó a nivel 29 fue en el 2005. Cabe hacer mención que en el 2013 se comparan 46 países. Se podría decir que el nivel de competitividad es bajo ya que se encuentra en el nivel no. 32

Tabla 1 Nivel de Competitividad de México de 2001 a 2013

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
México	32	32	32	31	29	30	31	31	31/48	31	32		32/46

Fuente: Índice de Competitividad Internacional IMCO (2013) y Análisis de competitividad IMCO (2010)

Así mismo en la tabla 2. Conforme al reporte de IMCO (2012), Se encuentra que de los 32 estados, el Distrito Federal se encuentra en el nivel 1 de competitividad, siguiéndole inmediatamente el estado de Nuevo León.

Tabla 2 Resultados Generales de Competitividad

Entidad federativa	Posición	PIB per cápita	Inversión por trabajador (USD)	% de PEA con educación superior (Talento)
Distrito Federal	1/32	169,798	10,459	40%
Nuevo León	2/32	144,049	9,110	37%
Coahuila	4/32	101,283	6,997	32%
Zacatecas	18/32	50,300	3,741	23%
Durango	20/32	67,073	5,040	23%

Fuente: IMCO (2012)

Según el Informe de Desarrollo Humano (PNUD, 2011), en 2007, de acuerdo con la estimación internacional comparable más reciente en 182 países (PNUD 2009a), el IDH nacional alcanzó un valor de 0.854, correspondiente a un alto desarrollo humano (mayor o igual a 0.80). Así, México ocupa el lugar 53 en desarrollo humano, arriba de Costa Rica y debajo de Bahamas. Además, entre 2000 y 2007 el IDH nacional creció 3.52%, un avance mayor al observado entre los países de alto y muy alto desarrollo humano (2.66%), aunque menor al índice de América Latina (3.59%) y al promedio mundial (5.45%)

Tabla 3 IDH Nacional de 2000 a 2010

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Nacional	0.8059	0.8079	0.8103	0.8131	0.8162	0.8186	0.8225	0.8251	0.8275	0.8260	0.8323

Fuente: Del 2000 al 2010, Índice de Desarrollo Humano en México: cambios metodológicos e información para las entidades federativas (PNUD, 2012)

México desde el 2000 se encuentra en un nivel alto del IDH ya que durante 10 años ha superado el 0.8

Al calcular el promedio de estos indicadores se obtiene el IDH, con valor de entre cero y uno. Un valor de uno representa el máximo desarrollo posible, mientras un valor de cero significa que no existe avance alguno.

En la siguiente tabla se denota que de los tres componentes del IDH, el más bajo es el de ingresos durante los 10 años analizados, el índice más alto es el de educación conforme a los datos históricos y el más bajo es el índice de ingreso ya que en promedio se sostiene en 0.7.

Tabla 4 IDH en México y sus componentes de 2000 a 2010

Años	IDH, MEXICO	Índice de salud (IS)	Índice de educación (IE)	Índice de ingreso (II)
2000	0.8059	0.8148	0.8370	0.7659
2001	0.8079	0.8190	0.8410	0.7637
2002	0.8103	0.8217	0.8461	0.7630
2003	0.8131	0.8246	0.8511	0.7635
2004	0.8162	0.8252	0.8546	0.7687
2005	0.8186	0.8272	0.8568	0.7717
2006	0.8225	0.8301	0.8593	0.7781
2007	0.8251	0.8327	0.8628	0.7797
2008	0.8275	0.8354	0.8667	0.7804
2009	0.826	0.8380	0.8719	0.7682
2010	0.8323	0.8405	0.8806	0.7759

Fuente: Del 2000 al 2010, Índice de Desarrollo Humano en México: cambios metodológicos e información para las entidades federativas (PNUD, 2012)

Planteamiento de la investigación

Este estudio tiene como objetivo el determinar a partir de varias especificaciones econométricas el impacto de la competitividad en el Índice de Desarrollo Humano de México. El estudio es: cuantitativo, no experimental, correlacional, descriptivo y transversal. Para efectos de elaborar la hipótesis fue necesario tomar la afirmación efectuada por el Foro Económico Mundial y la ONU, que menciona: “la hipótesis sugerida es, a más competitividad puede significar más desarrollo humano”. Esta afirmación la hacen en base a un estudio que efectuaron, en el cual obtuvieron los datos indicados en el Mapa de Competitividad y Desarrollo Humano.

Por otro lado se encuentra Lall (2003), quien menciona que al evaluar la competitividad de los países, aparecen como factores cruciales los gastos en investigación y desarrollo (I+D), las habilidades técnicas de alto nivel (capital humano) y la inversión extranjera directa (IED); entre estos factores puede considerarse más importante el de I+D. Por lo cual propone medir la competitividad con estos factores.

Este autor menciona que el empleo bien remunerado tiene una relación con las tecnologías de la información y comunicación, de ahí la necesidad de desarrollar capacidades y habilidades de alto nivel en el ámbito tecnológico y de innovación. Así mismo indica que algunas mediciones cualitativas son vagas, repetitivas y mal formuladas, puesto que los fundamentos teóricos son problemáticos, las definiciones son muy amplias, el enfoque es sesgado, y las metodologías son incorrectas.

Tabla 5 Variables para el análisis de la Competitividad a través de factores cruciales, y sus fuentes de información, propuesto por Lall (2003)

	Indicador	Unidad medición	Período	Fuente
1	Investigación y desarrollo	Gasto en pesos	2000-2010	CONACYT
2	Habilidades técnicas de alto nivel	Cantidad de personas	2000-2010	INEGI, Sistema de Cuentas Nacionales y Encuesta Nacional de Ocupación y empleo
3	Inversión Extranjera Directa (IED) per cápita	Pesos	2000-2010	Secretaría de Economía. Dirección General de Inversión Extranjera
4	IDH	Índice	2000-2010	PNUD, Informe sobre Desarrollo Humano en México

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos propuestos por Lall (2003)

Resultados

Una vez realizadas las pruebas estadísticas para determinar que del modelo econométrico establecido para Lall, la varianza de los residuales es constante, la correlación entre las variables dependientes es cero. En la tabla 6, se muestran los resultados obtenidos donde sobre sale que el capital humano tiene un efecto positivo, por un lado obtenemos que la variable capital humano afecta positivamente el IDH, lo cual es coherente con lo esperado, debido a que si las personas se encuentran más preparadas pueden tener acceso a un nivel de sueldo más alto y a mejores fuentes de salud. Por otro lado, la variable I+D se comporta negativamente lo cual no es lo que se esperaba, ya que se pensaría que al incrementarse la cantidad asignada en la Ley de Egresos de la Federación a esta variable, el IDH se vería favorecido. Para finalizar la IED no afecta de manera significativa a la variable dependiente.

Tabla 6 Análisis de regresión múltiple, modelo Lall
Dependent Variable: IDH

Variable	Coefficien t	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.743411	0.004097	181.4387	0.0000
GID	-2.37E-07	1.03E-07	-2.303651	0.0547
IED	-7.49E-08	8.94E-08	-0.837057	0.4302
CAP_HUM	3.66E-08	2.96E-09	12.37378	0.0000

Fuente: Elaboración propia en base a la teoría de Lall, en el programa de eviews

En cuanto al análisis correlacional, se encontró que la relación entre las variables existentes es muy pequeña por lo cual podemos afirmar que los resultados son consistentes; no existiendo la necesidad de clarificar cada uno de los resultados

Tabla 7 Análisis correlacional

	C	GID	IED	CAP_HUM
C	1.68E-05	2.58E-10	-2.93E-10	-9.74E-12
GID	2.58E-10	1.06E-14	-3.00E-15	-2.88E-16
IED	-2.93E-10	-3.00E-15	8.00E-15	1.15E-16
CAP_HUM	-9.74E-12	-2.88E-16	1.15E-16	8.77E-18

Fuente: Elaboración propia en base a la teoría de Lall, en el programa de eviews

Conclusiones

Conforme a la afirmación de la ONU y del PNUD, de que a mayor competitividad mayor desarrollo humano, se planteó el objetivo de determinar a partir de varias especificaciones econométricas el impacto de la competitividad en el Índice de Desarrollo Humano en el estado de Durango, para lo cual se tomó la propuesta de modelo de Factores Cruciales de Lall (2003), quien hace mención que sólo se necesita conocer el índice de competitividad a través de un Análisis de Factores Cruciales del gasto de investigación y desarrollo, las habilidades técnicas de alto nivel (capital humano) y la inversión extranjera directa (IED).

Se estableció un periodo de análisis del 2000 a 2010, por las restricciones de información en general y por falta del IDH a partir del 2010.

Se utilizó el modelo del análisis de regresión múltiple para cada una de las propuestas. Cabe hacer mención que dicho análisis se efectuó en la República Mexicana

Conforme a la pregunta general, se determina que el impacto de la competitividad en el IDH es positivo, sin embargo no todas las políticas y decisiones gubernamentales están orientadas a incrementar la competitividad, si bien el estado de Durango ha mejorado este indicador aún falta mucho por realizar como parte del planteamiento y ejecución de las políticas de desarrollo competitivo.

En cuanto a la relación entre el nivel de competitividad y el IDH, después del análisis de datos y del impacto positivo obtenido, podemos concluir que sí existe relación entre estos dos factores en virtud de que, la competitividad mejora la situación económica, de salud, y posiblemente la de ingreso.

El PNUD estableció un cambio metodológico en el cálculo del IDH, por lo cual sólo hay datos hasta el 2010 para las entidades federativas, ya que cambió el Producto Interno Bruto por el Ingreso Nacional Bruto.

Referencias

- Aguilar Fernández, M. (2007). La competitividad y los indicadores de México, UPIICSA XV, VI, 43
- Álvarez, L. (2008). Competitividad de la empresa industrial: una reflexión metodológica. Revista Venezolana de Gerencia Año 13 No. 43, 2008, 341-357
- BID en <http://www.iadb.org/es> consultada el 30 de julio 2013
- Cabrero, E., Orihuela, I., Ziccardi, A., (2003). Ciudades competitivas - ciudades cooperativas: conceptos claves y construcción de un índice para ciudades mexicanas, México: CIDE-COFEMER
- Cabrero, E., Orihuela, I., Ziccardi, A., (2009). Competitividad urbana en México: una propuesta de medición, Revista Eure, Vol. XXXV, No. 106, pp. 79-99, diciembre 2009
- Foro económico Mundial en <http://www.weforum.org/gcr> consultada el 30 de julio 2013
- IMCO (2013). Índice de Competitividad Internacional
- IMCO (2006). Competitividad Estatal de México
- IMCO (2010). Análisis de competitividad
- IMCO (2012). Índice de Competitividad Estatal 2012; http://imco.org.mx/indice_de_competitividad_estatal_2012/estado/durango consultada el 2 de septiembre de 2012
- IMD en <http://www.imd.org/wcc> consultada el 30 de julio 2013
- ITESM (2012). Índice de competitividad de los estados 2012, <http://sitios.itesm.mx/webtools/competitividad/metodo.html>
- Lall, S.(2003). Indicadores de la importancia relativa de los DPI en los países en desarrollo, Política de investigación. Elsevier, vol. 32 (9), páginas 1657 a 1680, octubre.
- Lall, S. (2003). Éxitos y fracasos industriales en un mundo en globalización; en Enrique Dussel Peters (coord.), Perspectivas y retos de la competitividad en México, México, UNAM, Facultad de Economía/UNAM y Centro de Desarrollo Empresarial, UNAM/ Canacindra.
- PNUD (1990). Informe sobre desarrollo humano. Bogotá: Tercer Mundo Editores
- PNUD. (2011). Informe de desarrollo humano en México 2011, México: Autor
- PNUD. (2012). Informe sobre competitividad social en México 2012, México: Autor
- PNUD (2012). El Índice de Desarrollo Humano en México: cambios metodológicos e información para las entidades federativas. México: Autor
- PNUD (2014). Objetivos de Desarrollo del Milenio, Informe 2014
- Porter, M. (1990). The Competitive Advantage of Nations. New York: Free Press

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

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2005), Diagnóstico de la Competitividad a nivel Regional

Sen, A. (Ed) (1992), Inequality Reexamined. Inglaterra: Oxford University Press.

Sobrino, J. (2005). Competitividad territorial: ámbitos e indicadores de análisis, Economía, Sociedad y Territorio, Dossier especial, El Colegio Mexiquense, A.C., Toluca, México

La influencia de la ética en los actos de gestión de las IES bajo la perspectiva de responsabilidad social empresarial

Ethics and its influence in IES's managerial proceedings under Company social responsibility perspective

RODRÍGUEZ-QUINTANA, P.¹, ARCELÚS-PÉREZ, E.² & ROJAS-NEVÁREZ, M.³

Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez, Av. Universidad Tecnológica No. 3051, Col. Lote Bravo II, C.P. 32695 Ciudad Juárez, Chih. México., pedro_rodriguez@utcj.edu.mx

ID 1° Autor: Pedro Isabel Rodríguez-Quintana

ID 1° Coautor: Elvira Arcelús-Pérez/ **ORC ID:** 0000-0001-5173-7406, **Researcher ID Thomson:** D-9896-2018, **NCBI:** earcelusp, **CVU CONACYT-ID:** 585375

ID 2° Coautor: María de la Luz Rojas-Nevárez/ **CVU CONACYT-ID:** 895837

P. Rodríguez, E. Arcelus, M. Rojas

elvira_arcelus@utcj.edu.mx

D. Arrieta, (eds.). La gestión estratégica ante la calidad y productividad organizacional Proceedings-©ECORFAN-México, 2018.

Resumen

El análisis de factores encontrados con el objetivo de identificar problemas que enfrentan las Instituciones de educación superior (IES) en actos de gestión, en específico las Universidades Tecnológicas (UT) del norte del país, constituidas como organismos públicos descentralizados del sector educación, están distantes de tener una vinculación cimentada en la responsabilidad social, centrándose en la falta de ética institucional principalmente. Las universidades están orientadas a satisfacer necesidades de su entorno, contribuir al desarrollo económico de su comunidad a través de la creación de capital humano por medio de la enseñanza en valores mediante la investigación, transferencia de tecnología y formación de emprendedores, lo que las erige en pilares del desarrollo humano a través de la educación superior. Como todas las organizaciones de carácter público, las UT no son ajenas a la influencia de la corrupción que las permea en su gestión ejecutiva, justificándose la necesidad de oxigenarlas mediante la influencia ética en todo acto de capacitación y posterior ejecución de quienes deciden en la gestión administrativa y académica, enfocados en la transparencia y rendición de cuentas. En este contexto se plantea una investigación de tipo documental, analítica y descriptiva, no experimental, identificando factores negativos, por lo que el presente trabajo propone la implementación de una herramienta basada en principios éticos para la toma de decisiones de los directivos de las UT, y el objetivo es determinar, que la ética, es la que ejercerá influencias positivas en la gestión en dichas IES, y con ello poder alcanzar gradualmente la responsabilidad social.

Moral, Globalización, Transparencia, Corrupción, Responsabilidad Social Empresarial

Introducción

La evolución y dinamismo de rápidas y sofisticadas nuevas tecnologías, hace necesario y con gran dinamismo, que a la par se cimenten y sobre todo transparenten nuevas formas de gestión, control, dirección, decisión y fiscalización basadas en la ética institucional, social y educativa de nivel superior, en quienes dirigen y deciden los destinos de las UT, ya que estas no resultan ser ajenas al flagelo de actos permeados por la corrupción, por lo que enfrentan nuevos desafíos en un marco nuevo con enfoque de responsabilidad social inmerso en el contexto del neoliberalismo y la inevitable globalización de la educación en el nivel superior.

Mucho se ha dicho que la ética es un saber de raíces filosóficas, pues justamente un filósofo del mundo antiguo, Aristóteles (384-322 a. n. e.), fue quien le asignara este nombre al saber que estudia las virtudes del carácter, ya que el vocablo griego “*ethos*” significa precisamente carácter o modo de ser. (Aristóteles, 1992).

La ética formó parte de la Filosofía hasta fines del siglo XIX, en que se inició su proceso de independencia. Su objeto de estudio es la conducta moral de las personas en sociedad. Está conformada por dos disciplinas: la Axiología, que estudia los valores y la Deontología, que estudia los deberes. A lo largo de la historia, universal y nacional, muchos filósofos le han dedicado tiempo al estudio de la ética, y no pocos de ellos han socializado sus reflexiones en forma de publicaciones. El interés de todos ellos ha sido no solo compartir inquietudes y aportes, sino, muy especialmente, contribuir al mejoramiento del ser humano.

Como todo proceso, el de construcción de valores necesita la enseñanza teórica para fundamentarlos desde la propia cosmovisión de cada sujeto actuante; y del modelo moralizante del educador, ya sea en el seno de la familia -para la construcción de los valores personales- como de los docentes en los distintos niveles de la enseñanza y, muy especialmente, en el nivel universitario -para la construcción de valores profesionales- y de los dirigentes gubernamentales, políticos y sociales de la propia sociedad en la que viven los sujetos -para la construcción de los valores éticos-sociales.

Solo así será posible cultivar la elección libre, consciente y responsable de los sujetos involucrados en el proceso de construcción y fortalecimiento de valores éticos.

La Universidad está obligada a formar profesionales dignos, justos, solidarios y patriotas. Para ello es preciso tener en cuenta la historia del país, sus tradiciones, costumbres y hábitos. Ninguna sociedad es perfecta, porque la construyen seres humanos imperfectos. Ninguna cultura se podrá tener por igual, y por ello, no todas las directrices que enmarcan los organismos internacionales le pueden permear por igual y con las mismas repercusiones, sin embargo, en tratándose de la ética, esta si es universal, su influencia a la luz de cualquier cultura y más aún en el sector de la educación superior, retribuye en sólidos y firmes beneficios para las organizaciones. La nueva gestión mediada por el financiamiento en lo interno y externo, exige formas rígidas basadas en la transparencia y en la rendición de cuentas, pero paradójicamente y en contraste, ha dado lugar a prácticas de simulación como es el plagio, bajar la exigencia de los trabajos, fomentar proyectos a corto plazo y manipular las cifras en los informes, entre otras deficiencias en la gestión (Reyes, 2013), cita a (Ibarra, 2003).

Descripción del Problema

En los tiempos actuales, los resultados y consecuencias del neoliberalismo y la globalización comienzan a ser cada vez más objeto de estudios críticos a nivel mundial, pues se han venido multiplicando y se han diversificado centrándose algunos de manera especial y enfatizando conceptos de moralidad y ética en la gestión, responsabilidad social, responsabilidad social universitaria, responsabilidad social empresarial entre otros conceptos menguados por los elevados y evidentes índices de corrupción que se vienen registrando sobre todo en América Latina de los que la educación de nivel superior no es ajena, más por el contrario, son en demasía hoy más vulnerables las IES, más marcada aún en países en vías de desarrollo.

Los supuestos beneficios que traería dicho modelo económico-político y mundial, tardan en hacerse visibles positivamente, y contrariamente han favorecido actos negativos de gestión en las organizaciones, puesto que representan influencias de carácter dañino asociadas a la corrupción, dejando en duda una eventual funcionalidad que permea de manera radical y en forma escalada desde los actos de gestión y en la misma toma de decisiones de las Instituciones de Educación Superior (IES), siendo categóricos en cuanto a que no se gestionan ni se define de manera concreta y permanente, los planes y programas cimentados a la luz de un razonado concepto de la ética y moralidad, por lo que se generan dudas en el sentido de que estén siendo implementados para la capacitación de quienes a su vez gestionan y deciden los fines y destinos de dichas instituciones. (Zicolillo, 2010) Este que es el tema central que, al menos someramente, procuraremos abordar mediante el presente estudio.

No es sencillo aceptar que cuando un proceso se replica casi de manera idéntica en varios países del mundo, especialmente en América Latina, que fue la última en arribar a la estación neoliberal, y por el contrario a lo esperado, esté respondiendo exclusivamente a la posible inmoralidad de los protagonistas, entre estos las organizaciones dentro de la que se contienen y engloban a las IES, y con mayor repercusión a las que son de carácter público, y las que fácilmente logran ser influenciadas, ya que reciben cantidades presupuestarias para su gestión, administración, funcionalidad y supervivencia con un fuerte impacto en la comunidad donde se ubican, siendo las organizaciones las que gestionan el desarrollo de dichas comunidades del entorno con futuros alcances de desarrollo en lo económico y en la sana composición y mantenimiento sostenido del tejido social, por cuanto a que son dichas organizaciones educativas, las formadoras y generadoras de conocimiento en las nuevas generaciones y, las que permiten el desarrollo sostenido de su entorno, pero que en forma lamentable no se logra cristalizar ni registrar de manera significativa, sustentable y utilitaria en cuanto a su desarrollo y crecimiento por adolecer de políticas netamente fincadas en los principios éticos.

Atentos a lo anterior, resulta válido sostener que además de impulsar el desarrollo y el bienestar social, un programa de responsabilidad social basado en el control de actos de “gestión – decisión” bajo la jerarquía e influencia de la ética, sin duda alguna conllevará a toda organización o empresa en adquirir mayor prestigio y respeto dentro de la sociedad en la que se desempeña, y es también una eficiente herramienta, pues permitirá contribuir fielmente con el desarrollo sostenido de su entorno, y entratándose de las jóvenes UT, las conducirá a la obtención de ventajas competitivas y a la posibilidad de anticiparse a la competencia, todo ello, si su gestión, actuación y decisión se cimientan en la transparencia y rendición de cuentas como entidades de educación superior cimentadas principalmente en valores, virtudes y principios éticos de quienes las dirigen.

Objetivo

Presentar un análisis documentado, analítico y descriptivo de los principales problemas que enfrentan directivos de las UT como IES en los actos de gestión administrativa académica al momento de la toma de decisiones, actos de gestión que están distantes aún de alcanzar y cumplir de manera categórica la responsabilidad social de su entorno en el que se ubican, por falta de una adecuada capacitación administrativa y de gestión a la luz de la influencia del concepto de la ética y la moralidad, y que con motivo de la globalización están inmersos. Por lo que igualmente se busca poder dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cómo influiría la ética en los actos de gestión de las UT para alcance y logro de la responsabilidad social de su entorno?

Revisión Literaria

1.- En cuanto a la ética de las organizaciones:

El presente estudio pretende el análisis del entramado de relaciones que quedan entre los contextos social, institucional y de formación profesional del directivo quién toma decisiones en respuesta a los dilemas éticos que se le presentan durante su gestión.

Igualmente promover una cultura de valores al interior de su institución fomentando el desarrollo moral de los estudiantes al llevar a cabo en el día a día una cultura que más tarde será reproducida por ellos en sus respectivos contextos sociales y profesionales.

Al buscar comprender el fenómeno de la ética en la gestión, partiendo del contexto de la sociedad contemporánea, se puede apreciar cómo una lógica mercantil impacta a las IES generando un conflicto con su razón de ser, a saber, el descubrimiento de la verdad y la promoción de un pensamiento libre, racional y autónomo que no se supedita a ningún otro interés; tal lógica mercantil tiene por consecuencia una serie de problemáticas entre las que destacan los procesos de simulación y corrupción.

En estas problemáticas el directivo es actor crucial, ya que desde su formación en valores y el desarrollo de su eticidad puede tener la influencia y los recursos necesarios para enfrentar los dilemas morales que se dan en la vida académica en el ejercicio de su gestión. Dichos dilemas se analizan desde algunas perspectivas teóricas para de ahí poder generar una metodología propia aplicada al contexto de la gestión de las IES. (Reyes, 2013), a su vez citado de (Ibarra, 2003).

Atentos a la anterior teoría, con la que estamos absolutamente de acuerdo en gran parte de la misma, habremos de agregar en el presente y destacar, haciendo énfasis por lo que respecta a la formación personal del directivo en el caso que nos ocupa de las UT, quién es el que toma las decisiones significativas de la institución, ya que en este sentido de manera a priori a través de su actuar, actividad en la que plasma, despliega y manifiesta su conducta en lo individual con repercusión directa en los destinos de la Institución u organización, precisando el enfoque inmediato que lo conduce a decidir lo que conforme a su preparación crea lo más conveniente, momento en el que puede surgir el dilema del ejercicio o no de libre pensamiento, racional y autónomo el que nunca deberá estar supeditado a ningún otro interés, por lo que si dicho directivo carece de una capacidad ética, dicha insuficiencia repercutirá con el mismo alcance antiético en la organización que dirija e impactando al mismo entorno de la comunidad en la que se encuentra.

2.- La ética y el éxito de los lugares:

¿El éxito de los lugares está vinculado a su conducta ética? ¿El entorno ético impacta el desempeño de las organizaciones, y en particular de las empresas? Es evidente que existen lugares exitosos. Lugares que exhiben una elevada calidad en sus condiciones ambientales, comunitarias, en sus servicios y su gente goza de altos niveles de vida. En cambio los hay pobres y atrasados, donde son pésimas las condiciones del ambiente y sus habitantes sufren las dificultades de una vida difícil, llena de penurias, rodeadas de basura y azotadas por la delincuencia. El estudio de las causas de estas diferencias entre sociedades prósperas y sociedades pobres ha ocupado a numerosos especialistas y llenado muchas páginas. La mayoría de las explicaciones tienen que ver con el grado de desarrollo institucional, la virtud del "capital social", de la calidad de su educación, del estado de derecho, los niveles de corrupción en la función pública (y privada) y el espíritu emprendedor de su gente.

Un enfoque muy creativo e interesante lo presenta el filósofo español José Antonio Marina en un libro titulado: "La inteligencia fracasada: teoría y práctica de la estupidez". Afirma Marina que "Una sociedad inteligente elige bien su sistema de valores, concede prestigio a los mejores, sabe admirar, mantiene una comunicación no sesgada, se empeña en comprender, es crítica pero animosa, favorece la innovación, fomenta buenos estilos afectivos, desprecia la zafiedad, estimula la autonomía comprometida" (Marina, 2004).

North (1993), se ganó el premio Nobel de economía, en parte porque demostró que el desarrollo económico tenía una fuerte vinculación con el desarrollo institucional, y con las normas y los valores de una sociedad.

Donde existe esa calidad cultural, confianza o altos niveles de capital social, también existirán empresas y empresarios prósperos, que son la base de la superación de la pobreza, e incluso, de un desarrollo democrático maduro. ¿Por qué entonces existen sociedades que insisten en las vías ampliamente demostradas como equivocadas? Porque son estúpidas.

Los alemanes eran inteligentes, tenían las mejores universidades del mundo y los filósofos más destacados, sin embargo se entregaron con fanático fervor al nacional-socialismo. Lo mismo pasó con los italianos y el fascismo. Recientemente los serbios repitieron el tema del racismo y el holocausto. En América Latina se han experimentado muchos modelos, estatistas, centralistas, militaristas, neoliberales, socialistas y han resultado en grandes fracasos. Pero se vuelven a repetir los errores. ¿Por qué las sociedades inteligentes toman decisiones estúpidas? ¿Por qué las grandes mayorías con mucha frecuencia se entregan sin pensarlo mucho en brazos de líderes mesiánicos, si siempre se ha fracasado por esa vía? Una sociedad resentida, dice Marina, o envidiosa o fanática o racista puede equivocarse colectivamente, y por el contrario, un hombre solo puede tener la razón frente al mundo entero. Al igual que el individuo, las sociedades fracasan porque son prejuiciosas, fanáticas, supersticiosas, o porque son de temperamento agresivo, o egoísta, o por no lograr ponerse de acuerdo en sus objetivos y metas. También porque son ignorantes, es decir se desconocen, ignoran sus raíces históricas y sus bases territoriales, su cultura, sus potencialidades o los obstáculos que deben enfrentar y luego vencer.

Ahora bien, una sociedad si se lo propone, puede mejorar su inteligencia, aprender a tomar mejores decisiones, incrementar su capital social, mejorar su densidad cívica y emprender el camino de su prosperidad.

Para ello es indispensable trazar ese camino, saber para donde se va, como se va y con quien va, cuánto cuesta y tener previsiones para los obstáculos, así como estar avisado para aprovechar las oportunidades. Para elaborar una estrategia de desarrollo con posibilidades de éxito, debe ponerse a su servicio toda la inteligencia posible, las mejores mentes, los mejores asesores y la convergencia de voluntades para armar consensos en torno a los grandes objetivos y en torno a las estrategias, y es la ética la que como herramienta puede redundar en alcanzarse todo ello.

La educación es la mejor arma contra la estupidez, aunque no garantiza su curación. Formar ciudadanía, estimular la creatividad y la innovación, promover el espíritu emprendedor, hace que se muevan las reservas positivas de la sociedad. También las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones ayudan mucho, al abrir la sociedad al mundo, que la gente vea que existen otras realidades, distintas a la suya. Unas serán mejores, otras peores, aprender a saber la diferencia, y apreciarla, con el fin de estimular los cambios. (Francisco, 2008).

Lamentablemente, todo ello no es nada ajeno a las UT, estas al igual que toda clase de organización compiten por alcanzar un buen lugar en el concierto de la investigación, de la adquisición y transferencia de tecnología, y sobre todo en la generación de un capital social que las catapulte al cumplimiento de metas y objetivos comunes, y que todo ello podría bien y lograrse si enfrentan los retos y obstáculos a través de sólidos y estructurales marcos comunes cimentados en principios éticos y morales.

3.- A la luz del concepto de responsabilidad social empresarial (RSE).

Las empresas que perduran declaran una visión y una misión que va mucho más allá de los meros beneficios monetarios, preocupándose por crear toda una filosofía propia que además de incorporar la orientación de la empresa hacia unos fines desafiantes, le incorpora unos valores de orden ético que guía y orienta su comportamiento. La combinación de una cultura de disciplina con ética asegura grandes resultados.

Soto, Pineda (2007), afirman contundentemente: "La ética y la responsabilidad social" representan una ventaja competitiva para la organización que es capaz de evolucionar hasta una etapa en donde puede y desea conciliar los intereses de los accionistas con las demandas de otros grupos de interés o stakeholders.

Ellos presentan en este libro una serie de buenos ejemplos - casos donde determinadas empresas (y personas naturales) actuaron conforme a principios éticos - como de malas actuaciones, donde las empresas resultaron seriamente perjudicadas (y sus clientes) por conductas consideradas no-éticas.

Adela Cortina es una autorizada y prolífica profesora de Ética y Filosofía Política en la Universidad de Valencia (España) que afirma: "Los empresarios norteamericanos... comprueban con asombro en la segunda mitad del siglo XX algo tan sabido por la economía misma como que la confianza vende, la credibilidad vende, la calidad es la mejor propaganda; y que, por el contrario, la chapuza disuade, el engaño enseña al cliente que "una y no más", la falta de calidad hunde a la empresa" (Cortina, 1998).

Más allá de la ética entendida como la conducta de la empresa apegada a valores, que incluso pueden o no ser explícitamente enunciados en su filosofía organizacional, hoy se habla de la "responsabilidad social empresarial", concepto que se refiere al "cumplimiento de la función económica, social y ambiental que tiene una empresa, pero excediendo los requerimientos que le establece la ley y las expectativas que la comunidad pueda tener respecto a ésta" (Kliksberg, 2004).

Esta nueva conceptualización de una ética "extendida", por decirlo de alguna manera, es el reconocimiento a una práctica que no es nueva, pero que conviene que se ponga de moda y se acreciente, se popularice, como un instrumento que contribuya al desarrollo humano de las comunidades (Gonzalez Cruz, 2008).

Aunado a lo anterior, cabe señalar que son las mismas instancias de gobiernos de los países las que están encausando e imponiendo políticas públicas en las que las IES implementen el concepto de responsabilidad social empresarial. Por lo que es importante entender que las empresas, el estado y los ciudadanos cumplen roles distintos, por lo que ninguno puede suplir a otro en sus funciones y que refiriendo a los principios de ética en las organizaciones, este concepto de RSE transpolando a las IES, entre estas las Universidades Tecnológicas, bajo solidas estrategias de implementación de planes y programas de capacitación a los directivos cimentados en principios éticos podrán en el corto tiempo alcanzar los fines del concepto que nos ocupa.

Por otra parte, y a la luz de otras teorías, tenemos que el ser responsable como empresa no es suficiente para ser considerada una empresa socialmente responsable. "La responsabilidad social empresarial es el ejercicio ético de la competitividad" (Guedez, 2006).

Esta visión remite hacia una axiológica que debe preponderar en el ejercicio de todas las actividades de las empresas, en la que el compromiso, el deber y las acciones están coherentemente alineados.

Algunos conceptos sobre responsabilidad social empresarial ayudan en este afán, la responsabilidad social "...es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores", este concepto producto de la reunión en Bruselas (Europea, 2001) resulta ser uno de los más citados, pero adicional en el documento se señala que "ser socialmente responsable no significa cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo "más" en el capital humano, el entorno y las relaciones con sus interlocutores".

Desde la visión de relaciones públicas las empresas tienen dos tipos de actividades: actividades recreativas y actividades útiles (Grunning, 2000), las primeras son fáciles de cumplir, consisten en atender a las comunidades según los requerimientos de esta, pero sin mayor compromiso o trascendencia; las segundas tienen como premisa el trabajo mancomunado, la investigación, así como el análisis profundo de las acciones que mayores beneficios pueden aportar.

En esta perspectiva, (Pizzolante, 2009a, p. 213) hace una cita de la revista Portafolio que se publica en Colombia sobre una entrevista a Fabio Díaz, Vicepresidente Ejecutivo de la Fundación Corona: “Se logra mucho más impacto social, trabajando desde el apoyo a la comunidad y al tejido social. Es mejor enseñar a pescar, que darle el pan a la gente”.

Paladino (2006), introduce un concepto interesante cuando habla de la Responsabilidad de la Empresa en la Sociedad (RES), aludiendo que el término “social”, usado en la RSE restringe el campo de acción de la empresa. Adicionalmente el autor menciona el importante rol que este tema ocupa en las organizaciones en el cual debe incluirse la forma en cómo se comunican las acciones realizadas en ésta área. (Chirinos, Noviembre 2012 - Enero 2013).

No pretendiendo redundar al respecto, pero si consideramos necesario reiterar que el concepto de RES está debidamente focalizado por cuanto al impacto social del entorno, apoyando y trabajando el tejido social, con lo cual válidamente se puede alcanzar el mismo, y que las organizaciones entre estas las Universidades Tecnológicas de nuestro país, amplíen, refuercen y mantengan sus acciones debidamente coordinadas para lograr los mayores beneficios del entorno en el que se ubican generando a la vez una sinergia institucional social.

¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial?

Aunque la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona, y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras.

La Responsabilidad Social Empresarial debe sustentarse en los valores expresados por la empresa, y debe ser plasmada en un conjunto integral de políticas, prácticas y programas a lo largo de las operaciones empresariales para institucionalizarla en las Universidades Tecnológicas.

De lo contrario, se caería en el riesgo de implementar prácticas que, si bien son socialmente responsables, al no responder a un mandato y cultura institucionales, están en peligro de suspenderse ante cualquier eventualidad, coyuntura, crisis presupuestal o cambio en la dirección de la organización. Un elemento adicional fundamental es que la RSE debe ser apoyada permanentemente. Cabe destacar que uno de los principios del Pacto Mundial, específicamente el décimo, citado por el CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía), lo conceptúa como el combate a la corrupción, rubro que en el presente se ha citado como flagelo en las IES del sector público, entre estas las UT, por cuanto que es evidente la desatención de la ética en las organizaciones de dicho sector, flagelo que no les permite ir a la velocidad y tiempos para posicionarlas como entidades socialmente responsables. Las acciones de lucha contra la corrupción (extraídas del Convenio de la ONU contra la Corrupción), insertas en el décimo principio, relativo a la corrupción que se agregó en junio de 2004, el cual a la letra reza:

Combate a la corrupción: Principio 10: Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno. Este décimo principio se incorporó a raíz de la adopción de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción en diciembre de 2003, y pretende fortalecer los valores fundamentales del estado de derecho, la honradez, la responsabilidad, la integridad y la transparencia. También aborda la cuestión de la desconfianza en las instituciones generada por la corrupción y de sus consecuencias en términos de "deslegitimación" del gobierno. En esta Convención se reconoce que la responsabilidad de adoptar medidas contra la corrupción incumbe a los gobiernos. Sin embargo, también se reconoce que tanto el sector privado como la sociedad civil tienen un papel que cumplir en este ámbito. Las empresas están, y seguirán estando, en el foco de atención por razón de sus políticas y prácticas sociales y medioambientales.

El Pacto Mundial es una oportunidad para que demuestren públicamente de qué manera promueven y apoyan los principios universales de los derechos humanos, los principios y derechos fundamentales en el trabajo, las prácticas medioambientales sostenibles y la lucha contra la corrupción. (Calderon, 2004). Parafraseando de nueva cuenta a (Chirinos, Noviembre 2012 - Enero 2013), entendiéndolo al mismo tiempo, que la RSE comprende los distintos programas que cumplen las empresas con la finalidad de mejorar la calidad de vida de su público interno y compensar o apoyar al entorno en todo momento se traduce en un “ganar-ganar para todos”; en lo social, en lo económico y en lo cultural, y que mediante la inclusión de principios éticos, hasta ganar y crecer en políticas públicas reduciendo los índices de corrupción, factores nada ajenos a las Universidades Tecnológicas del país.

Metodología

La presente investigación fue netamente de tipo documental, realizándose análisis del contexto organizacional de las UT como IES, por cuanto a su constitución y evidente dependencia del poder ejecutivo estatal, ya que conforme a su ley orgánica están constituidas como organismos públicos descentralizados, habiéndose recabado teorías y conceptos relacionados con el tema central, como lo es la ética en forma general, la ética y su influencia en las organizaciones, la responsabilidad social empresarial, las empresas socialmente responsables, la corrupción, y haciendo con ello una descripción con la cual finalmente se arribó a las conclusiones respecto de la necesidad de implementar y rediseñar planes y programas de capacitación hacia los directivos de las UT, concluyendo como evidente impacto positivo mediante la necesaria influencia de la ética como requisito exigible a insertarse desde el mismo perfil del puesto en la contratación y en su caso nombramiento, habiendo tenido como punto de referencia general a las Universidades Tecnológicas del norte del país, ya que estas manifiestan de manera inevitable la fuerte influencia de políticas ejecutivas que escapan al control en actos de gestión de sus directivos reales y directos, y que ello les afecta en la independencia directiva y aún más, repercute en la toma de decisiones.

La metodología empleada fue de tipo no experimental, netamente descriptiva, centrada en el análisis de los factores que influyen en los actos de gestión de los directivos de las UT bajo la influencia y aplicación de la ética por vía de la perspectiva de la responsabilidad social empresarial, por lo que el enfoque final utilizado fue de carácter cualitativo, presentando una alternativa de repercusión positiva tanto para el directivo mismo y transpolando la misma a la institución que administra a través de la influencia que les brinda la ética como herramienta para alcanzar la anhelada responsabilidad social institucional con impacto en la comunidad.

En dicho contexto, se tiene que el nuevo tránsito a la sociedad del conocimiento ha significado cambios en la vida económica, social y cultural, y también en los enfoques, modos y entornos en los cuales las personas aprenden. Se ha despertado no solo un interés social por la formación, sino una nueva dimensión basada en la gestión del conocimiento, más allá de la mera calificación y las demandas del mercado, orientada a la adquisición de un conjunto de competencias profesionales, bajo la perspectiva de la responsabilidad social, que permitan el desarrollo humano integral de las personas en su ámbito profesional, su crecimiento sostenido y su compromiso social. Esta finalidad de la formación en un contexto organizativo se despliega en una doble perspectiva: de la organización y de las personas encargadas de dirigir sus destinos con sólido apoyo en la ética como herramienta para alcance de tales logros.

Asimismo, y con un eficiente programa de cursos y talleres en competencias de liderazgo puede lograrse bastante, pero no es suficiente. Como han apuntado Oliveros, Bane y Kopelman (citados por Rock y Schwartz, 2006), los programas formativos o de entrenamiento incrementan la productividad en un 28%. Pero complementar tales programas con un proceso de “Coaching” aumenta la productividad en un 88%. Pero en nada refieren al concepto y manejo a la luz de los principios de la ética y su influencia.

El Instituto Europeo del Coaching (2011) expresa que los principales beneficios del “Coaching”, entre otros, son: 1) mejorar el desempeño y la productividad; 2) desarrollar al personal; 3) mejorar el aprendizaje; 4) mejorar las relaciones; 5) mejorar la calidad de vida de los individuos; 6) mejorar el uso de las habilidades y los recursos del personal; 7) ofrecer “respuestas” más rápidas y más eficaces; 8) mejorar la flexibilidad y adaptabilidad al cambio; 9) lograr un personal más motivado y creativo, y 10) cambiar la cultura de la organización. (Gorrochotegui-Martell, 2011)

Como ya se asentó, el estudio es de tipo no experimental por considerar que se carece de influencia sobre los conocimientos y las actuales habilidades directivas en sus actos de gestión, de los servidores públicos que actualmente dirigen a las Universidades Tecnológicas del país, y más aún se carece de elementos para poder graduar el nivel de influencia que ejercerían los ejecutivos estatales (gobernadores) sobre los mismos rectores y directivos académicos de dichas IES, y que ellos mismos tienen el poder de nombrar y hasta remover libremente atendiendo a sus necesidades políticas. Fue necesario determinar, independientemente del análisis de leyes orgánicas de las UT, las citadas teorías y conceptos varios, concluir que no existen ni se manejan en las Universidades Tecnológicas del norte país, herramientas que coadyuven las múltiples competencias éticas y profesionales para la toma de decisiones en actos de gestión de sus directivos, y que dichas competencias de acuerdo a su insuficiente normatividad, realmente no les están siendo requeridas, aplicadas y en su caso evaluadas para beneficio de dichas Instituciones de educación superior, además de enmarcar que son totalmente omisas en cuanto a la aplicación de principios éticos, puesto que nada refieren por omisión expresa desde el mismo requerido perfil del puesto, lo que nos conduce concluir la evidente vulnerabilidad por cuanto al latente flagelo de la corrupción, ésta, que posiblemente este siendo una barrera para alcanzar la responsabilidad social en dichas IES.

En los últimos tiempos han tenido una gran difusión las publicaciones sobre la conceptualización ética de las competencias, desde diferentes enfoques y con diversos fines, así como propuestas de capacitación sobre todo para sectores económico-productivos. Sin embargo, quedan vacíos, tanto en la reflexión teórica como en la instrumentación práctica que han dificultado su difusión en la educación superior. Entre ellas: prima la conceptualización desde la búsqueda de la eficacia y eficiencia al servicio de intereses económicos y su aplicación en el diseño de los perfiles de cargo y de trabajos específicos y perfiles técnicos; existe inconsistencia en la estructura conceptual del término competencias, por lo que se confunde con otros similares como capacidades, habilidades, destrezas, indicadores de logros y estándares, etc.; los proyectos educativos aún se basan en estructuras rígidas que aglutinan cursos, sin integrar el saber acumulado, la experiencia evolutiva de los docentes y las modernas necesidades de los educandos; la práctica docente sigue anclada en la enseñanza por delante del aprendizaje a pesar de tantos esfuerzos realizados para revertir dicha tendencia ya superada por otros países, enmarcando aún más la falta de la ética inmersa en la capacitación de los directivos en el ámbito de lo directivo académico. Las cuestiones relacionadas apuntan hacia una evidente necesidad de una nueva concepción en la formación de directores de las UT:

Orientada a la implementación, capacitación periódica y hasta la evaluación de las competencias profesionales que garanticen un mejor desempeño en la gestión del cambio estratégico de dichas organizaciones y la autorrealización de sus trabajadores, y más específicamente en las competencias profesionales para la gestión y la toma de decisiones, ya que estas son de tal relevancia en el desarrollo y proyección futura de las mismas IES, entre estas la Universidades Tecnológicas del país que tiendan a hacerlas realmente competitivas. Los resultados parciales del diseño de currículo en la formación de los directores académicos que se exponen, se han desplegado desde una perspectiva del enfoque de competencias y la investigación *acción educativa*, lo cual apunta hacia una innovación educativa. (Acosta, 2007) Pero igualmente se carece de la necesaria influencia en la gestión de la tan anhelada influencia de la ética en los programas de capacitación hacia dichos directivos.

Resultados

Si bien es cierto que el concepto de responsabilidad social empresarial es muy alentador respecto de la gestión óptima de las UT a través de quienes las dirigen y controlan, no menos cierto es que aun y con ello, dichas instituciones no albergan en sus planes y programas de capacitación y de sus directrices principios éticos, es decir, las UT adolecen seriamente de un sistema que se implemente, aplique, supervise y controle que estén debidamente cimentados en principios de la ética, ni existe en los perfiles del puesto, ni en su misma normatividad se expresan, ni requieren quienes cuentan con facultades expresar de otorgarles sus nombramientos, como tal dicha preparación y exigencia con objetivos y metas éticas.

Como bien reza el dicho: “No se le pueden pedir peras al olmo”, valga la paradoja al omitirse la ética como requisito u obligación formativa necesaria para el puesto en los directivos de las UT, por lo que incrementa las facultades de decisión de manera peligrosamente discrecional, sin estar constreñidos a los principios de ética, sin sólidos, específicos y concretos principios de ética y moralidad en los servidores públicos que fungen como directivos de las UT, en cuanto a su desempeño, en sus cotidianos actos de gestión, en los momentos mismos de la toma de decisiones, así como si se tratase de una patente de corso, manejan a su libre albedrío los destinos de las organizaciones que dirigen, siendo válido concluir que a la luz de dichas carencias, no podrán nunca en modo alguno realizar sus funciones apegados a principios de la ética, puesto que carecen de dichas cualidades, destrezas, capacidades y preparación que le son totalmente ajenas por no requerírseles obligatoriamente, ello en detrimento de estar en posibilidades de alcanzar la responsabilidad social comunitaria, ni universitaria, menos la empresarial.

Conclusiones

En nuestro país México, es de imperiosa necesidad y con carácter de urgente, el que se incluya en los perfiles del puesto de todos los directivos de las UT y de toda IES, que cuenten, alberguen, expresen desde su misma normatividad con los requisitos mínimos indispensables sobre conocimiento y dominio de los principios de la ética y de la moral, y se contemplen planes y programas de capacitación impregnados de los principios éticos y de moralidad.

De la misma manera, hemos de concluir que además de ser requisito para ocupar el puesto de directivo de cualquier IES, a estos se les debe de mantener permanentemente capacitados en forma estratégica bajo los sólidos cimientos de la ética, ya que ello de manera gradual irá permeando y repercutiendo en las mismas UT como instituciones educativas de nivel superior.

Asimismo, y sobre todo al tenerse, y en su oportunidad hasta supervisarse y evaluarse periódicamente la implementación y aplicación de principios éticos desde la misma normatividad, planes y programas, repercutiendo en actos de gestión y toma de decisiones de los directivos de las UT, permitirá a estas de modo gradual, poder aspirar en alcanzar la requerida responsabilidad social inclusive de rango empresarial con fuerte impacto en la comunidad en la que se encuentre ubicada, ya que por tratarse de IES de la que ingresan, se preparan, gradúan y egresan nuevas generaciones de jóvenes, redundará y sobre todo contribuirá de manera segura y significativa en el desarrollo económico de su comunidad, a través de la creación y consolidación de capital humano por medio de la enseñanza en valores, impactando de manera altamente favorable en la optimización de la investigación, adquisición con visión de transferencia de tecnología y redundará además en la formación de emprendedores altamente eficientes, lo que las erigirá en pilares del desarrollo humano a través de la educación superior.

Finalmente, consideramos que nunca será posible iniciar, ejercer y mantener firmes acciones que tiendan a combatir y erradicar a la corrupción que permea en las instituciones del sector público en general, cuando nada se hace, ni se gestiona ni se implementa mecanismo alguno por parte del mismo gobierno en crear políticas públicas que a su vez estén cimentadas, edificadas y se mantengan firmes directrices enfocadas a combatir la corrupción en la IES, y ello es por demás lamentable que se disimule, y dejen de lado los principios de ética y moralidad en los mismos organismos públicos descentralizados como lo son las UT privándolas de poder alcanzar responsabilidad social alguna.

Referencias

- Acosta, M. d. (2007). *Innovación Educativa en la Formación de Directivos. Experiencias desde un enfoque basado en competencias*. 35.
- Aristóteles. (1992). *Ética a Nicomaco*. México, D.F.: Porrúa.
- Calderon, J. F. (2004). *El concepto de responsabilidad social empresarial*. Centro Mexicano de la Filantropía (Cemefi).
- Chirinos, M. E. (Noviembre 2012 - Enero 2013). *Responsabilidad Empresarial o Empresas Socialmente Responsables*. RAZON Y PALABRA, 81.

- Europea, C. (2001). Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas, Belgica.
- Francisco, G. C. (2008). La ética en las organizaciones y el desarrollo local. Provincia No. 21.
- Gonzalez Cruz, F. (2008). La Etica en las Organizaciones y el desarrollo social. Provincia No. 21, 11-20.
- Gorrochotegui-Martell, A. (2011). Un modelo de coaching en directivos. 371-372.
- Grunning, J. y. (2000). Dirección de relaciones públicas. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000, S.A.
- Guedez, V. (2006). Etica y práctica de la responsabilidad social empresarial. Caracas, Venezuela: Planeta.
- Ibarra, E. (2003). Efectos institucionales de las políticas de modernización universitaria en México: autonomía, gobernabilidad y nuevas formas de organización, en Cazés, D. y R. Delgado (comps), Hacia una política de Estado para la Educación Superior en México, UAZ/Porrúa. México, D.F.: Porrúa.
- Marina, J. A. (2004). La inteligencia fracasada: teoría y práctica de la estupidez. Barcelona: Anagrama.
- North, D. (1993). Instituciones, cambio institucional y desempeño. México, D.F.: Fondo de cultura económica.
- Paladino, M. (2006). La comunicación de la responsabilidad social de la empresa en la sociedad ¿hacer o parecer? Buenos Aires: Argentina: Temas Grupo Editorial.
- Pizzolante, I. (2009a, p. 213). De la responsabilidad empresarial a la empresa socialmente responsable. Madrid: España: Ediciones Ciencias Sociales.
- Reyes, C. T. (2013). El fomento del desarrollo moral en instituciones de educación superior desde la ética de gestión. Gestión y estrategia, 55-77.
- Zicolillo, J. (2010). Neoliberalismo y corrupción. México, D.F.: Lectorum, S.A. de C.V.

Factores que impidieron la sustentabilidad de la productividad laboral dentro del sector industrial en la frontera de Ciudad Juárez (2008 – 2012)

Factors affecting industrial labor productivity sustainability in Ciudad Juárez border (2008-2012)

MENDOZA-GINER, L.¹, GUTIÉRREZ-LÓPEZ, R.² & SALCIDO-TRILLO, B.³

Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez, Av. Universidad Tecnológica No. 3051, Col. Lote Bravo II, C.P. 32695 Ciudad Juárez. Chih. México.

ID 1º Autor: Lorena Mendoza-Giner/ **ORCID ID** 0000-0001-6024-8065, **Researcher ID Thomson:** D-9838-2018, **CVU CONACYT ID:** 355972

ID 1º Coautor: Roberto Gutiérrez-López

ID 2º Coautor: Brenda Marcela Salcido-Trillo/ **ORCID ID:** 0000-0002-5183-4238, **Researcher ID Thomson:** D-8328-2018, **CVU CONACYT-ID:** 323283

L. Mendoza, R. Gutiérrez, B. Salcido

lorena_mendoza@utcj.edu.mx

D. Arrieta, (eds.). La gestión estratégica ante la calidad y productividad organizacional Proceedings-©ECORFAN-México, 2018.

Resumen

Este capítulo da una crítica sobre los factores que permitieron o impidieron la sustentabilidad ante la globalización de la productividad laboral del sector industrial manufacturero de exportación en Ciudad Juárez, haciendo recopilación de fuentes confiables y estadísticas, y de diferentes autores que establecen los siguientes factores, como los principales a la situación que vivió la ciudad en este periodo, el cual destacan; la Situación Demográfica, las Relaciones de Convivencia y Familiares, el Empleo, la Salud, y la Situación de Seguridad entre otros. Utilizando una metodología cuantitativa con un diseño no experimental - longitudinal, con un alcance de estudio descriptivo, ya que se revisó el movimiento de las variables por algunos años. Dicho resultado se inclina en este periodo a un estancamiento evolutivo de la productividad laboral, por lo tanto trae consigo varias desventajas competitivas en la Ciudad. Concluimos con decir que cualquier programa de estímulo a la productividad laboral debe insertarse de manera congruente en un Plan Nacional de Desarrollo orientado a ampliar la capacidad productiva, de las empresas exportadoras y sin olvidar a la fuente productiva o mano de obra, las personas. Esta investigación es parte de una pro-puesta de tesis doctoral, dicha investigación tendrá continuidad.

Inseguridad, Demográfica, Empleo, Relaciones de convivencia y familiares, Salud

Introducción

La productividad laboral, denominada también productividad del trabajo, se mide a través de la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo en un periodo determinado. La medición de la productividad laboral puede realizarse en el ámbito de un establecimiento, de una empresa, de una industria, de un sector o de un país. (INEGI, 2012).

En pocas palabras la productividad laboral es lo producido para su venta con el trabajo desarrollado con una cierta cantidad de personas en un tiempo determinado, ya sea dentro de una establecimiento, industria o de algún sector del país. De acuerdo al entorno económico, nuestra frontera a partir de la década de los años cuarenta Ciudad Juárez, experimentó un gran crecimiento, originado principalmente por el incremento del turismo, el comercio en la frontera y la migración, con la llegada de las maquiladoras a la frontera de ciudad Juárez.

Por lo que en la actualidad adquiere gran importancia el análisis del comportamiento activo de la productividad laboral, el cual tuvo un gran auge principalmente en el sector industrial. De acuerdo a esto, varios economistas encontraron regularidades estadísticas entre la productividad del trabajo y la tasa de crecimiento de la producción industrial. Además, el crecimiento de productividad suele conducir a un aumento del empleo en esas industrias. Las razones avanzadas para explicar esos fenómenos son moderadas, y están generalmente asociadas al progreso técnico, a la sustitución de factores o a efectos externos. (Escaith, 2006).

No obstante, por la llegada de la industria maquiladora a Ciudad Juárez, se desarrollaron ciertos factores, como el incremento de la población en la frontera, entre otros. En los últimos 5 años se destacaron algunos factores sobre la evolución de la productividad laboral en nuestra ciudad, factores determinantes que han impedido dicha evolución, por ejemplo; la violencia que se desarrolló en los años 2008 – 2010, sobre la pelea de carteles del narcotráfico en nuestro país, pero que en ese tiempo afecto lo que es la zona de Ciudad Juárez, trajo consigo una pauta importante en la economía de esta frontera, ya que empresarios se vieron obligados al cierre de sus negocios emigrando al país vecino, y dejando a miles de personas desempleadas en la ciudad.

Lo que ocasionó entre otras más cosas el miedo en la población, y la huida de estos hacia otros estados e incluso a países extranjeros. Y por lo tanto esto repercutió en nuestra economía. Dentro de este capítulo el objetivo que se pretende es criticar de acuerdo al estado del arte cuáles son los factores que impidieron la evolución de la productividad laboral en la frontera de Ciudad Juárez, y comparándolos con algunos países extranjeros, observándolo desde el punto de vista económico, donde se puedan establecer estrategias de incremento en la productividad laboral y por lo tanto proponer algunas medidas a nuestro gobierno, empezando por la frontera de Ciudad Juárez.

Beneficiándose principalmente la elite empresarial y la administración pública, los investigadores de dicho ramo y el sector estudiantil a nivel Universidad. A continuación se revisaran algunos antecedentes o tendencias de la República Mexicana y algunos países, en los cuales si se hubieran predicho las series de efectos económicos en estos años, la productividad laboral sería la mayor sustentabilidad ante la globalización.

Descripción del Problema

Determinar si los principales factores que impidieron la sustentabilidad ante la globalización de la productividad laboral en las maquiladoras de la industria manufacturera de la frontera de Ciudad Juárez son; la situación demográfica, las relaciones de convivencia y familiares, el empleo, la salud, la situación de seguridad.

- ¿Cómo afectan la situación demográfica, las relaciones de convivencia, el empleo, la salud y la situación de seguridad, en el incremento de la productividad laboral de una empresa exportadora?
- ¿Qué factores son los más significativos para ser incluidos en una metodología o herramienta orientada a incrementar la productividad en una empresa exportadora?
- ¿Es posible validar la metodología o herramienta generada para incrementar la productividad en una empresa exportadora con los siguientes factores: la situación demográfica, las relaciones de convivencia, el empleo, la salud y la situación de seguridad?

Objetivo

Diseñar una metodología o herramienta con los siguientes factores competitivos; la situación demográfica, las relaciones de convivencia y familiares, el empleo, la salud y la situación de seguridad, para incrementar la productividad laboral de las maquiladoras de la industria manufacturera de exportación, de la frontera de Ciudad Juárez.

Revisión Literaria

La productividad no es todo, pero en el largo plazo es casi todo. (Krugman, 2010) Efectivamente estoy de acuerdo con este autor Paul Krugman, ya que económicamente sin productividad laboral no hay producto realizado, por lo tanto tampoco mercancías que exportar, por lo cual se desarrolla una cadena de efectos negativos que causan el decremento de la productividad laboral, en lo cual también afecta a la sociedad. Cabe destacar estos factores y observar de qué modo juegan un papel muy importante en Ciudad Juárez en el periodo (2008 - 2012) como lo son: la situación demográfica, las relaciones de convivencia y familiares, el empleo, la salud, la situación de seguridad, entre otros. (Hugo Almada Mireles, 2013).

¿Cuánto le ha costado a la frontera la falta de crecimiento?

Ahora bien, estamos viendo el desarrollo de la productividad laboral en la frontera de Ciudad Juárez, en el cual se presenta a continuación una serie de tablas sobre la actividad económica del estado de Chihuahua, por lo que primeramente se presenta el Producto Interno Bruto (PIB) a precios constantes, corrientes e implícitos.

Tabla 1 Chihuahua, Producto Interno Bruto.

Producto Interno Bruto a precios constantes (Millones de pesos a precios de 2008)	
Periodo	Sector 31-33. Industrias manufactureras
2008	75223.95
2009	66311.83
2010	67727.6
2011	69721.732
2012	76524.366

Fuente: Elaboración propia con datos de (INEGI, Sistema de Cuentas Nacionales de Mexico, 2014).

Como conclusión a esta tabla 1 puedo decir que el comportamiento que se desarrolló en los años 2008 – 2012, se debe a los factores que dentro de este periodo impidieron la evolución económica en el estado de Chihuahua como lo son: la situación demográfica, las relaciones de convivencia y familiares, el empleo, la industria maquiladora de exportación, la educación, la salud, la situación de seguridad, y la vivienda unos más que otros, y puedo decir que repercutió más, por lo vivido en el año 2008 en Ciudad Juárez, como podemos ver en el año 2008 tuvimos un PIB a precios constantes que se refiere al valor del PIB medido a precios de un año base, dentro del Sector de Industrias Manufactureras de \$ 75,223.95 millones de pesos.

Como podemos observar fue alto el PIB a precios constantes en el 2008 pero como vemos en los siguientes 3 años hubo un descenso por las secuelas que dejó el clima de violencia que fue el que más impacto tuvo en Ciudad Juárez, levantándose ya en el 2012. A continuación vemos la tabla 2 donde se puede observar el comportamiento del PIB a precios corrientes, en el cual cabe destacar que en el año 2008 presentaba una cantidad de \$75,223.95 millones de pesos y vemos un comportamiento en descenso el siguiente año, esto es debido al clima de inseguridad que se vivió en estos años, afectando así el PIB, no solo de la frontera de Ciudad Juárez, si no que todo el estado de Chihuahua.

Y bien empezando con el valor de todos los bienes y servicios producidos en el estado, en el 2011 quedó superior al 2008 con \$ 106,825 millones de pesos, lo que quiere decir que incrementó gracias a la restructuración y regreso de las maquiladoras y empresarios que habían emigrado a países extranjeros incrementándose aún más en el 2012.

Tabla 2 Chihuahua, Producto Interno Bruto.

Producto Interno Bruto a precios corrientes (Millones de pesos a precios corrientes)	
Periodo	Industrias manufactureras
2008	75223.95
2009	70523.723
2010	72185.023
2011	75330.775
2012	89660.043

Fuente: Elaboración propia con datos de (INEGI, Sistema de Cuentas Nacionales de Mexico, 2014).

La tabla 3 se refiere a los índices de Valor que están "implícitos" en los cálculos del Producto Interno Bruto, se obtienen relacionando anualmente los datos del producto a precios de cada año (corrientes), con los del producto a precios constantes. Estos índices registran año tras año, las variaciones promedio que se presentan en los precios de cada sector de actividad y también en el total de la economía. Por lo tanto de acuerdo a la tabla 3 se toma como base el año 2008 con un índice de 100, hasta llegar a una variación en el año 2012 de 117.16. Lo que quiere decir que hubo una inconsistencia en el PIB a precios constantes y corrientes como se muestra en las tablas 1 y 2.

Tabla 3 Chihuahua, Producto Interno Bruto.

Producto Interno Bruto índice de precios implícitos (Base 2008=100)	
Periodo	Industrias manufactureras
2008	100
2009	106.3516465
2010	106.5813981
2011	108.0448991
2012	117.1653523

Fuente: INEGI, Sistema de Cuentas Nacionales de México, (2014).

Y por último concluimos con la tabla 4, que nos muestra los indicadores trimestrales de la actividad económica estatal en el sector industrial. En el cual se observa el índice de volumen físico y la variación de las actividades industriales en el periodo de 2010 – 2012, en el que podemos decir que en el año 2010 hubo un promedio de 83.85 en el índice, con una variación negativa de 5.5%, en el 2011 un índice de 82.8 y una variación negativa de 4.5% en el que se puede observar que en el último trimestre del 2011 la variación fue positiva, en el que puedo decir que empezaron a regresar las maquiladoras y aquellos empresarios a Ciudad Juárez por lo tanto la economía empezó a incrementarse en esta frontera, en el 2012 el promedio del índice fue de 91.28 y el promedio de la variación fue de 10.43% de una manera positiva.

Cabe destacar, ya que es el objetivo de dicho ensayo es criticar los factores que desencadenaron el que la frontera de Ciudad Juárez haya evolucionado de tal manera como se puede observar en la tabla 4, en el cual se ha reflejado altibajos en los índices y variación de la actividad económica industrial.

Tabla 4 Chihuahua, Cuentas Nacionales.
Indicador trimestral de la actividad económica estatal
(Índice de volumen físico, 2008=100.0).

Periodo		
Industriales		
	Índice	Variación %
2010		
I	85.68	-5.564311538
II	84.84	-1.669803819
III	83.92	-6.16722491
IV	81.02	-8.49781715
2011		
I	76.54	-10.66676252
II	83.31	-1.797680859
III	82.89	-1.226090495
IV	88.48	9.209051909
2012		
I	89.51	16.95036242
II	89.57	7.507366404
III	90.85	9.600691469
IV	95.21	7.608347394

Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI. Series calculadas por métodos econométricos a partir del Sistema de Cuentas Nacionales de México. (INEGI, 2014).

Situación Demográfica

En las tres últimas décadas la migración a Ciudad Juárez ha cobrado significativa importancia en cuanto al volumen, procedencia de los flujos y perfil sociodemográfico de los migrantes. (Martínez, 2013) No obstante, el fenómeno migratorio en esta ciudad fronteriza no es nuevo, por el contrario, tiene profundas raíces históricas determinadas por contextos sociales y económicos, lo que ocasionó la diversidad de culturas dentro de las maquiladoras, lo que conlleva a una serie de situaciones que afectan a la productividad laboral, en el rendimiento de los trabajadores. Desde su establecimiento, la Industria Maquiladora de Exportación (IME) ha provocado un dinamismo del empleo distinto al resto del país, situación que los migrantes de otras entidades han asimilado para trasladarse a ciudades fronterizas e incorporarse laboralmente en esta actividad económica. En el cual podemos observar un incremento en la población dentro del estado de Chihuahua tomando como base el año 2005 al 2010 de 165,021 de población. (INEGI, 2014).

En este comparativo, con el objeto de contextualizar en forma muy simplificada, si tomamos a la tasa de crecimiento de la población del país como similar o equivalente del crecimiento natural de la nación (nacimientos menos defunciones), y si tomamos como supuesto que Ciudad Juárez tiene una tasa de crecimiento natural (nacimientos menos defunciones en la localidad) aproximada a la nacional, entonces, la diferencia entre las tasas nacionales y las de dicho municipio serían explicadas por el crecimiento social (migración) en Ciudad Juárez. En ese sentido, esta migración manifestada en la tasa de crecimiento demográfico es entendida por el dinamismo de la IME en esta ciudad fronteriza.

El dinamismo económico y demográfico de Ciudad Juárez impulsado por factores ha efectuado como lo menciona (Jaime Arellano, 2010) el rezago en las condiciones de vida de los habitantes de Ciudad Juárez, es provocado por dos causas: la primera, es que a pesar de la creación de empleos por parte de la maquiladora, éstos han sido empleos de baja remuneración con salarios que incluso no son suficientes para la subsistencia alimentaria de las familias, lo que lejos de incrementar el nivel de vida de los trabajadores, lo ha disminuido. La segunda, es que el tratamiento que el Estado mexicano (tanto el gobierno federal como el gobierno estatal) ha dado a esta localidad, no ha sido adecuado; es decir, el gasto necesario en infraestructura no ha correspondido, ni al crecimiento demográfico, ni al crecimiento económico de la región, creando problemas en el sistema social que conllevan a un deterioro en el nivel de vida de la población.

En estos últimos 7 años Ciudad Juárez atravesó por una grave crisis social producto de los elevados índices de delincuencia, de una violencia generalizada sin precedentes y por un clima de inseguridad por todas partes. Este hecho, junto con la crisis económica, propicia que Juárez haya sido el foco de atención a nivel nacional e internacional. Son variadas las voces y, más aun, las cifras que se manejan en torno a los impactos de ambas crisis en materia migratoria. No obstante, existe consenso en el sentido de que la población de Juárez en 2010 presentará una tasa de crecimiento negativo. Por lo tanto, se señala lo siguiente; a la fecha, la crisis económica y los altos niveles de inseguridad han hecho que Juárez haya dejado de ser atractiva para los migrantes, no sólo la gente dejó de venir, sino que por los mismos factores, de 50 a 100 mil ciudadanos que ya estaban aquí se regresaron a sus lugares de origen, y otros se volvieron migrantes internacionales y se fueron a vivir a la vecina ciudad de El Paso, Texas. (Diario de Juárez, 2014).

Las Relaciones de Convivencia y Familiares

En la década de los setenta en México se inicia una etapa de grandes transformaciones en la vida de las familias, marcada por la aceleración de la migración del campo a la ciudad y por el inicio de una caída soportada del salario mínimo legal. En la siguiente década y a raíz de la crisis de 1982, se agrega un proceso de creciente precarización de las condiciones de trabajo y un aumento de la ocupación en actividades informales, que se mantienen hasta ahora. La falta de suficientes empleos y la precarización de los mismos han impactado los ingresos de las familias y las ha llevado a incorporar primero a las mujeres y luego a los jóvenes al trabajo por pago, para completar los ingresos familiares. (Mireles, 2009).

En el caso de Ciudad Juárez, este proceso de transformación de las familias tiene mayor rapidez y profundidad, por tres factores principales: 1) Un crecimiento demográfico sin precedentes, al componer la ciudad un polo de atracción migratoria: su población se incrementó entre el 2000 y 2012 de 353,558 población total en la entidad federativa (INEGI, 2014). 2) La incorporación masiva de mujeres y jóvenes al trabajo; por ejemplo se observa una diferencia cercana al 10% entre la tasa de participación de las mujeres de 15 a 39 años de Ciudad Juárez respecto de la tasa promedio nacional (Jusidman, 2008). 3) Una política de crecimiento urbano y vivienda basada en la especulación de la tierra y los grandes intereses de las constructoras y no en las necesidades de las familias y la población en general.

Cabe destacar también los factores que intervienen en esta situación precaria, que con el paso del tiempo ha llevado a las familias Juarenses a la transformación debido a la violencia social, género que prevalece en la ciudad, a través del crecimiento y la composición de los hogares, las redes familiares y el cuidado infantil, el trabajo y la organización familiar, jefatura de los hogares y relaciones de pareja; el agotamiento de las mujeres y el maltrato infantil; la soledad y el abandono de los niños y por último, el impacto de la crisis, el desempleo o bien la productividad laboral de nuestra frontera.

El Empleo

La productividad laboral de la industria tiene un efecto positivo, significativo, pero más moderado en la determinación de los salarios industriales. Según (Castellanos, 2010) Los resultados indican que el desempleo modera el incremento de los salarios, mientras que la productividad laboral lo incrementa.

Según mi opinión al existir empleo se da la productividad laboral, por lo que da cabida al crecimiento de la actividad económica de la Ciudad. No obstante, en el corto/mediano plazo, las variaciones de productividad pueden atribuirse también a variaciones constantes de la demanda. Éstas, en ausencia de una total maleabilidad del aparato productivo, hacen que las empresas se acerquen o se alejen de su frontera de producción. Los movimientos que intervienen en cuanto a la demanda pueden confundirse con los cambios más estructurales de oferta desarrollados en la esfera productiva. (Rueda, 2009).

A continuación tenemos la tabla 5 donde nos muestra la población ocupada en el estado de Chihuahua, en un periodo de 2010 al segundo trimestre del 2013, donde cabe destacar que en el año 2010 hubo un promedio de personas ocupadas de 338,408.75, tanto hombres como mujeres, y en el 2011 de 348, 295.25 lo que dio un incremento favorable de productividad laboral de 9886.5, y en el 2012 de 361,535,75, lo que nos dice que las industrias y empresarios que habían emigrado a países de origen y extranjeros, regresaron levantando y fortaleciendo la actividad económica de la entidad federativa. Con una diferencia favorable de incremento del 2000 al 2012 de 23,127 de población ocupada en la entidad.

Tabla 4 Chihuahua, Ocupación.
Población ocupada trimestral por ciudad
(Número de personas).

Periodo	Total	Hombres	Mujeres
2010			
I	336658	199069	137589
II	345547	205761	139786
III	339355	202692	136663
IV	332075	199577	132498
2011			
I	338054	204108	133946
II	342852	207053	135799
III	351914	206876	145038
IV	360361	210855	149506
2012			
I	357334	209655	147679
II	362282	212980	149302
III	360374	214303	146071
IV	366153	216593	149560
2013			
I	370605	215179	155426
II	373240	217080	156160
III	362025	208833	153192

Fuente: (INEGI, Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, 2014).

La Salud

El progreso tecnológico, acontecido en los últimos años, ha propiciado una profunda transformación del empleo en la sociedad moderna. (Vargas M. d., 2014) Tal transformación ha supuesto el cambio en el influjo de los trabajos que implicaban un mayor esfuerzo físico a otros que favorecen el sedentarismo. (Jesús María de Miguel Calvo, 2011).

De tal manera que de acuerdo a los cambios efectuados en el periodo de 2008 a 2012, la productividad laboral se vio afectada de incertidumbre, generado por la violencia e inseguridad de tal periodo, concibiendo enfermedades, por la sicosis que se desarrolló entre la comunidad Juarense.

La Situación de Seguridad

Sabemos que la lucha contra la delincuencia es una batalla dura y difícil, que ya le cuesta al Estado significativos recursos, que va a tomar tiempo y que, por desgracia, seguirá cobrando vidas humanas en la medida en que vamos avanzando y derrotando a la criminalidad. (FRAGOSO, 2012). De acuerdo con este autor, como lo hemos visto ya en el desarrollo de este ensayo donde vemos las tablas sobre el Producto Interno Bruto a precios constantes, corriente e implícitos, el dinamismo en cuanto a la actividad económica del estado, ha cobrado significativos recursos económicos por el índice de violencia y delincuencia en la frontera. El espacio de vida en las ciudades es de vital importancia para todos los humanos, nuestras ciudades son el reducto de nuestras esperanzas y aspiraciones, en ellas trabajamos, estudiamos, paseamos por su calles, nos preocupamos por su organización, fundamos el futuro personal y el de nuestros hijos, etc. La ciudad es pues, esa fortificación de esperanza para poder vivir bien y desarrollarnos con plenitud. (Bedrán, 2010).

El mundo antiguo veía a sus ciudades como la esperanza del mañana, procuraba su conservación y daban su sangre por su defensa cuando era atacada por los enemigos; de esas ciudades del pasado emergió la máxima institución política del presente que hoy conocemos con el nombre de Estado o Nación. Las ciudades antiguas como Grecia, Roma, Esparta, Cartago y muchas más tuvieron que enfrentarse a diversos desafíos y muchas de ellas salieron adelante y otras sucumbieron ante las desgracias o las transformaciones que eran inevitables por el hecho de la evolución social. (Bedrán, 2010).

Me parece muy pertinente la comparación de este autor Bedrán, con las ciudades antiguas, donde el gobierno en conjunto con los ciudadanos luchabas hasta salir adelante, creo que a México le falta esa valentía para enfrentarse a todas las adversidades que han hecho que en este periodo la frontera norte haya decaído la economía. La idea de ciudad nos refiere a la pertinencia, a lo que es de nosotros y si por alguna razón se pierde este sentido, la ciudad deja de ser lo que era o lo que debería de ser. Un proceso semejante parece que vivió Ciudad Juárez.

En ella, ante la terrible ola de violencia desatada desde los años 2008 al 2010 tuvo un efecto negativo lo que ocasionó que poco a poco sus habitantes ya no se sintieron seguros, que llegaron al punto de abandonar sus centros de trabajo, que las inversiones dejaron de llegar, escogiendo otros países, por tal motivo hubo una pérdida de ritmo en la economía, lo que dio como resultado que la gente se descorazone ante el abandono del que son objeto por parte de quienes nos gobiernan.

No es exagerado decir que en Ciudad Juárez se está poco a poco viviendo una dispersión. Para sus habitantes, ya no es posible seguir viviendo y optan por abandonarla. Sin duda que esto es una tragedia, es muy probable que esta dispersión no signifique la desaparición de la ciudad, pero sí mucho tendrá que ver con la pérdida de su identidad sobre todo para quienes han vivido y viven aún en este lugar.

En los últimos años digamos los años de la violencia que coinciden paradójicamente con el advenimiento del “cambio democrático”, la ciudad perdió al 24% de su población, pasó de 1.3 millones de habitantes a un millón, es decir 60 mil familias han huido de ese lugar, esto según los datos del Instituto Nacional de Información y Estadística del Gobierno Federal y publicados el 16 de febrero de 2010 en el Diario Milenio. (INEGI, Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, 2014). Por su parte la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez estima que son hasta 100 mil las familias que han huido, haciendo un aproximado de 500 mil personas. (UACJ, 2013).

Según el Colegio de la Frontera Norte 116 mil casas habitación han sido abandonadas por sus moradores, eso implica que el 25% de las viviendas están vacías. (COLEF, 2014) El Servicio de Ciudadanía de Inmigración de los Estados Unidos de América y el Departamento de Inmigración y Naturalización, calculan en 100 mil el número de juarenses que cambiaron su residencia a ese país, principalmente al Paso Texas.

En lo económico en dicha ciudad se han perdido más de 200 mil empleos, lo que afecta al 20% de la población actual. La Cámara de Comercio señaló que hace dos años se tenían registrados 11 mil negocios y hoy sólo 2,700 están funcionando, 8300 han cerrado. La Asociación de Maquiladoras (AMAC) informó que cerca de 1000 millones de dólares no llegaron a instalarse por la inseguridad; esos recursos hubieran generado entre 70 y 80 mil empleos.

Metodología

Lugar y Ubicación de estudio

Dentro de las empresas exportadoras de la industria manufacturera de Cd. Juárez (2008 – 2012).

Tipo de Investigación, Diseño de Estudio, Unidad de análisis y observación

Cuantitativa con un diseño no experimental - longitudinal, con un alcance de estudio descriptivo, ya que se tratará de encontrar el efecto de las variables a través del tiempo. Pero utilizando un análisis de datos de panel, donde: para el análisis de los datos a través del tiempo y del espacio existe la técnica conocida como datos panel, cuyo objetivo es analizar las unidades de observación a través del tiempo, con una población de 365 IMMEX vigentes, de la cual se obtuvo una muestra de 191.

Resultados

Con la información investigada con respecto al periodo, se puede ver que la ciudad tuvo una decadencia en cuanto a sustentabilidad en base a la Productividad Laboral, ya que las maquiladoras de exportación y otras empresas más, optaron por abandonar la ciudad, porque no se veía prospera, debido a la inseguridad por la cual estaba pasando dicha ciudad, por lo que desencadenó una serie de efectos inesperados para los juarenses, desde el miedo de andar en las calles, como dejar solas las viviendas, ni la confianza de dejar a los hijos en guarderías, por el aumento de policías en la ciudad.

Ante la terrible ola de violencia desatada desde los años 2008 al 2010 tuvo un efecto negativo lo que ocasionó que poco a poco sus habitantes ya no se sintieron seguros, que llegaron al punto de abandonar sus centros de trabajo, que las inversiones dejaron de llegar, escogiendo otros países, por tal motivo hubo una pérdida de ritmo en la economía, lo que dio como resultado que la gente se descorazone ante el abandono del que son objeto por parte de quienes nos gobiernan.

Por lo tanto se puede decir que el factor de la Situación de Seguridad en la Ciudad, fue el que dio pauta a la fallida sustentabilidad de la Productividad Laboral en la ciudad y llevándose consigo los demás factores; la situación demográfica tuvo una baja significativa de personas, la crisis económica y los altos niveles de inseguridad han hecho que Juárez haya dejado de ser atractiva para los migrantes, no sólo la gente dejó de venir, sino que por los mismos factores, de 50 a 100 mil ciudadanos que ya estaban aquí se regresaron a sus lugares de origen, y otros se volvieron migrantes internacionales y se fueron a vivir a la vecina ciudad de El Paso, Texas; las relaciones de convivencia y familiares fueron afectadas de forma directa, por tres factores principales:

1) Un crecimiento demográfico sin precedentes, al componer la ciudad un polo de atracción migratoria: su población se incrementó entre el 2000 y 2012 de 353,558 población total en la entidad federativa. 2) La incorporación masiva de mujeres y jóvenes al trabajo; por ejemplo se observa una diferencia cercana al 10% entre la tasa de participación de las mujeres de 15 a 39 años de Ciudad Juárez respecto de la tasa promedio nacional. Y 3) Una política de crecimiento urbano y vivienda basada en la especulación de la tierra y los grandes intereses de las constructoras y no en las necesidades de las familias y la población en general; el empleo se agotó, por la migración de las empresas y personas a sus Estados de origen o al país vecino; y la salud lo repercutió.

Conclusiones

Así mismo, al contar con una medida de productividad laboral es factible, por una parte, modelar y estudiar la relación entre ésta y algunas variables explicativas relevantes y, por la otra, formular algunas recomendaciones de política económica y sectorial. Por lo que con dicha información se pretende diseñar una metodología o herramienta con los siguientes factores competitivos; la situación demográfica, las relaciones de convivencia y familiares, el empleo, la salud y la situación de seguridad, para incrementar la productividad laboral de las maquiladoras de la industria manufacturera de exportación, de la frontera de Ciudad Juárez.

Al dar respuesta a las preguntas de investigación, se elaboró un cuestionario clave para ser aplicado a las empresas de la Industria Maquiladora de Exportación, con respecto a los factores que afectan; la situación demográfica, se inclinó más en responder que se contrata personal de entre 25 y 35 años y las personas se interesan más en los salarios, que en el mismo trabajo a desarrollar; las relaciones de convivencia, una pregunta clave responde, de que las personas no realizan lo que les gusta hacer por lo tanto la productividad se ve afectada; el empleo, indica que no importa donde trabaje y se debe de contar con experiencia previa; la salud, la hipertensión y el sobrepeso impide en buen funcionamiento del personal, por lo tanto propicia la baja productividad; y la situación de seguridad, no responden ante la violencia vivida en ese periodo, solamente se da respuesta a que la industria cuenta con instalaciones y estándares de seguridad buenos dentro de la empresa.

Finalmente, cualquier programa de estímulo a la productividad laboral debe insertarse de manera congruente en un plan nacional de desarrollo orientado a ampliar la capacidad productiva y la eficiencia, tanto de las empresas exportadoras como de las empresas de importaciones estratégicas. Buscar estrategias alternativas que permitan conocer y atenuar los daños que genera la naturalización de la violencia para la Ciudad en sí.

Referencias

- Bedrán, M. A. (febrero de 2010). Escritos jurídicos y otros. Obtenido de <http://jurista-guerrero.blogspot.mx/2010/02/consecuencias-de-la-violencia-en-juarez.html>
- Castellanos, S. G. (2010). Desempleo y determinación de salarios en la Industria Manufacturera de México; Un análisis mediante paneles dinámicos. *Economía mexicana nueva época*, vol. XIX, núm. 1, primer semestre de 2010, 171 -198.
- COLEF (19 de Enero de 2014). Estadística Fronteriza. Obtenido de <http://www.colef.mx/emif/>
- Diario de Juárez. (21 de ENERO de 2014). Policiaco de Sonora. Obtenido de <http://policiacodesonora.blogspot.mx/2010/02/consecuencias-de-la-violencia-en-juarez.html>
- Escaith, H. (2006). Industrialización trucada y terciarización sustitutiva. *Problemas del desarrollo*, REVISTA LATINOAMERICANA DE ECONOMÍA, 58.
- Fragoso, J. E. (2012). Violencia extrema y existencia precaria en Ciudad Juárez. *FRONTERA NORTE*, VOL. 24, NÚM. 48, JULIO-DICIEMBRE DE 2012, 191.
- Almada, H. M. (18 de 12 de 2013). Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. Obtenido de <http://www.conavim.gob.mx/work/models/CONAVIM/Resource/pdf/JUAREZ.pdf>
- INEGI. (Octubre - Diciembre de 2012). Índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra. Metodología, cuadros y gráficas. Cuarto trimestre 2012. 2013. México, México: INEGI.
- INEGI. (19 de Enero de 2014). Obtenido de <http://www.inegi.org.mx/sistemas/bie/CuadrosEstadisticos/GeneraCuadro.aspx?s=est&nc=1546&e=08&c=30196>
- INEGI. (21 de ENERO de 2014). Obtenido de <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/sisept/Default.aspx?t=mdemo148&s=est&c=29192>

INEGI. (20 de Enero de 2014). Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. Obtenido de <http://www.inegi.org.mx/sistemas/bie/CuadrosEstadisticos/GeneraCuadro.aspx?s=est&nc=1671&e=08&c=30467>

INEGI. (19 de Enero de 2014). Sistema de Cuentas Nacionales de México. Obtenido de <http://www.inegi.org.mx/sistemas/bie/CuadrosEstadisticos/GeneraCuadro.aspx?s=est&nc=2090&e=08&c=32083>

INEGI. (19 de Enero de 2014). Sistema de Cuentas Nacionales de México. Obtenido de <http://www.inegi.org.mx/sistemas/bie/CuadrosEstadisticos/GeneraCuadro.aspx?s=est&nc=2122&e=08&c=32115>

INEGI. (19 de Enero de 2014). Sistema de Cuentas Nacionales de México. Obtenido de <http://www.inegi.org.mx/sistemas/bie/CuadrosEstadisticos/GeneraCuadro.aspx?s=est&nc=2154&e=08&c=32147>

Arellano, J. Q. (abril de 2010). Investigador de la UACJ. Obtenido de <http://www.conavim.gob.mx/work/models/CONAVIM/Resource/pdf/JUAREZ.pdf>

Calvo, I. S. (2011). Efecto del ejercicio físico en la productividad laboral y el bienestar. *Revista de Psicología del Deporte*, 590.

Jusidman. (2008). *La realidad social de Ciudad Juárez*. Juárez: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.

Krugman, P. (2010). *La era de la productividad: como transformar las economías desde sus cimientos*. México: Carmen Pages.

Martínez, W. (18 de Diciembre de 2013). Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. Obtenido de <http://www.conavim.gob.mx/work/models/CONAVIM/Resource/pdf/JUAREZ.pdf>

Mireles, M. d. (2009). *Las Familias en Ciudad Juárez*. México: Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.

Rueda, L. A. (2009). *EMPLEO Y ESTRUCTURA ECONÓMICA EN EL CONTEXTO DE LA CRISIS DE CIUDAD*. México: Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.

UACJ. (27 de AGOSTO de 2013). GACETA. Obtenido de <http://www.uacj.mx/comunicacion/Paginas/Gaceta.aspx>

Vargas, M. D. (20 de Enero de 2014). *LA SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE*. Obtenido de <http://www.conavim.gob.mx/work/models/CONAVIM/Resource/pdf/JUAREZ.pdf>

La competitividad, innovación y tecnologías de información y la comunicación en las empresas familiares de Colima

Competitiveness, innovation, and ITCs at family businesses in Colima

FLORES-PRECIADO, J.¹, FLORES-CARRILLO, J.² & VIDRIO-BARÓN, S.³

Universidad de Colima. Escuela de Mercadotecnia. Av. Universidad #333, Colonia las Víboras. C.P. 28040. Colima, Col. México.

ID 1° Autor: Juan Flores-Preciado/ **ORC ID:** 0000-0002-6633-421X, **Resercher ID Thomson:** C-6834-2015, **arXiv ID:** juanfloreP

ID 1° Coautor: Juan Carlos Flores-Carrillo/ **ORC ID:** 0000-0003-1185-3503, **Resercher ID Thomson:** E-6179-2018, **arXiv ID:** juankflores

ID 2° Coautor: Susana Berenice Vidrio-Barón/ **ORCID ID** 0000-0002-3609-1501, **Researcher ID Thompson:** D-8245-2018, **Open ID:** 113296436838485783989, **CVU CONACYT- ID:** 123729

J. Flores, J. Flores, S. Vidrio

susanavidrio@gmail.com

D. Arrieta, (eds.). La gestión estratégica ante la calidad y productividad organizacional Proceedings-©ECORFAN-México, 2018.

Resumen

La competitividad hoy en día es un tema fundamental en todos los sectores económicos y sociales, en el contexto internacional se exige a las organizaciones ser eficientes en el manejo de los recursos financieros, humanos, naturales y tecnológicos entre otros para enfrentar el reto que representa el mercado no solo nacional, sino fuera de las fronteras de sus países de origen. Se tienen limitaciones como la capacidad de modernización, innovación de productos e inversión en tecnologías y estrategias, además de las debilidades como la falta de asesoría profesional, deficiente administración, talento no calificado, desconocimiento de mercados y sistemas de calidad, son algunas de las áreas a trabajar en las pequeñas empresas, en lo particular en las familiares. Se eligió realizar la aplicación de una encuesta estructurada a la totalidad de empresas medianas y grandes registradas de acuerdo al INEGI, en la zona metropolitana de la ciudad de Colima, que comprenden los municipios de Colima, Comala, Cuauhtémoc, Coquimatlán y Villa de Álvarez, en el directorio estadístico nacional de unidades económicas. De los resultados se deduce que una tercera parte de las empresas encuestadas no son familiares y de las familiares se encontró que un 67% adquiere nuevos bienes o equipos para su operación, así mismo realiza cambios y mejoras en los procesos de producción y comercialización y solo un 42.6% considera importante llevar a cabo estas mejoras. Un 92% tiene correo electrónico, un 71% tiene página web de la empresa, sólo un 58% realiza compras y/o ventas por internet, 83% utiliza la banca electrónica para sus transacciones financieras, un 55% realiza mercadeo por internet, un 50% tiene intra-net corporativa, el 53% utiliza las redes sociales, el 79% tramita el pago de sus impuestos a través de la web.

Competitividad, TIC, Empresas Familiares

Introducción

Las pequeñas, medianas y grandes empresas (PyMES), tienen una participación significativa en las organizaciones, por lo que esta investigación está enfocada a identificar el grado y nivel de competitividad que poseen estas entidades en la Ciudad de Colima y sus alrededores. Se puede afirmar que los grandes negocios que actualmente participan en el sector económico iniciaron como empresas familiares, algunas posiblemente continúan funcionando de la misma manera, en otros casos son administrados por profesionales, sin embargo es importante conocer las estrategias que utilizan, así como la organización que llevan a cabo con la ayuda de la tecnología. Las empresas en la actualidad están inmersas en un mercado global, altamente competitivo, al que concurren las mejores del mundo, sin importar en qué parte se encuentren físicamente, compitiendo entre ellas, haciendo uso de variables como calidad, precio, servicio, tecnología y diferenciación del producto, entre otras.

Las empresas que se distinguen por tener ventaja competitiva, además de ser capaces de mantenerla eficiente y eficazmente con el transcurso el tiempo, son las denominadas empresas de orden mundial. Son las líderes en el mercado y las que presentan innovaciones y ventajas competitivas respecto a las restantes. Por tanto, estas son las que tienen el más alto nivel de competitividad y control de los mercados y las que verdaderamente hacen negocio y generan riqueza. (Flores & González, 2008).

Problema

La competitividad empresarial hoy en día es considerada un tema fundamental en los sectores de actividades económicas tanto a nivel de países desarrollados como en vías de desarrollo. EL contexto internacional y sobre todo el proceso de mundialización exige a las organizaciones ser eficientes y eficaces en el manejo de los recursos financieros, humanos, naturales, tecnológicos entre otros, para poder enfrentar el reto que representa el mercado no solo nacional sino fuera de las fronteras de sus países de origen. (Labarca, 2007).

Limitantes como la capacidad de modernización, innovación de productos e inversión en tecnologías y estrategias, además de debilidades como la falta de asesoría empresarial, deficiente administración, talento no calificado, desconocimiento de mercados y sistemas de calidad, son algunas de las áreas a trabajar en las pequeñas empresas, dice la gerente encargada del Programa de Desarrollo Pyme (PDP) (Castillo, 2010).

Según (Jimenez, 2006), es claro que la capacidad de tomar decisiones marca una diferencia entre los Gerentes. Para ampliar este concepto podemos recurrir a la función de utilidad. Es necesario entender que una función de utilidad no representa el valor del dinero, como tal, sino que tiene en cuenta una serie de elementos que tienen que tomarse en cuenta para alcanzar los resultados esperados. Tales elementos pueden ser entre otros los siguientes:

- El resultado económico esperado por la toma de la decisión.
- Los recursos con que se dispone para la ejecución.
- La preferencia o de aversión hacia el riesgo por parte del decisor.
- El cambio de actitud del decisor en vista de los beneficios que podrían generarse por una decisión.

Es importante mencionar que en México no existe mucha evidencia empírica acerca de estudios que investiguen la importancia de tener estrategias que faciliten construir alianzas o acuerdos con otras empresas, el grado de innovación que tienen sus productos y/o servicios, así como las Tecnologías de la Información y la Comunicación que utilizan estas organizaciones para ser más competitivas en el medio en el que se desempeñan.

Cabe destacar que es trascendental que toda empresa cuente con una estructura organizacional muy bien definida dado que esta les ayudará a tener una comunicación ascendente-descendente, vertical-horizontal evitando que haya duplicidad de mando en los distintos departamentos de la empresa. Se desconoce que haya alguna investigación que demuestre el grado de estrategias y organización que las empresas utilizan para ser competitivas en las empresas familiares en la zona metropolitana de Colima.

Preguntas de investigación

¿Cuál es el grado de competitividad, innovación y tecnologías de información y comunicación de las empresas familiares de la zona metropolitana de Colima?

Objetivos

Medir el grado de competitividad de las empresas familiares de la zona metropolitana de Colima en aspectos de competitividad, innovación y TIC.

Revisión Literaria

El concepto de competitividad se encuentra muy bien identificado en los procesos de modernización, reconversión o ajuste que se realiza en nuestras entidades económicas. Existen diferentes factores o instrumentos que permiten la materialización de los mismos; entre ellos se destaca la Planificación Estratégica, la Gestión de la Calidad, la Gestión Tecnológica, la Inteligencia Competitiva y la Prospectiva.

Con respecto a estos dos últimos aspectos, debemos destacar que el éxito de la gestión empresarial está en correspondencia directa con la capacidad de la organización para reducir incertidumbres y permitir la elaboración de una estrategia que le permita desarrollar y mantener ventajas competitivas en un entorno ampliamente cambiante.

Para ello debe desarrollar: Una capacidad de percepción de los factores externos que permitan detectar y evaluar oportunidades y amenazas para la organización. Una capacidad de percepción de los factores internos tales como el clima organizacional, la situación financiera, las habilidades y destrezas de sus Recursos Humanos y sus necesidades de superación, sus recursos tecnológicos, etc., los cuales determinan en gran medida, las debilidades y fortalezas de la organización. Una capacidad para anticipar la probabilidad de escenarios, la evolución de problemas y de las soluciones asociadas. (Rodríguez, Sánchez, & Barrios, 2005).

Competitividad es la capacidad de las empresas de vender más productos o servicios y de mantener o aumentar su participación en el mercado sin la necesidad de sacrificar utilidades. Para que realmente sea competitiva una empresa, el mercado en que mantiene o fortalece su posición tiene que ser abierto y razonablemente competido. (Hernández, 2000).

En México, en el Art. 3 de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad, de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, define la competitividad como la calidad del ambiente económico e institucional para el desarrollo sustentable de las actividades privadas y el aumento de la productividad y a nivel empresa, la capacidad para mantener y fortalecer su rentabilidad y participación de las empresas en los mercados, con base en ventajas asociadas a sus productos o servicios, así como a las condiciones en que los ofrecen.

Competitividad es la forma como una nación maneja la totalidad de sus recursos y capacidades para aumentar la prosperidad de su gente. (Instituto Mexicano para la Competitividad, 2009).

La palabra innovación parece haberse convertido en una suerte de mantra que nuestros directivos repiten una y otra vez sin muchas veces sin entender realmente de qué hablan y sobre todo, cómo potenciar una cultura de innovación en la empresa. (Megias, 2011).

Se dice que la innovación es el proceso de transformación e invención en algo que es comercialmente útil y valioso. Y en donde el objetivo es lograr la efectividad consistente de las organizaciones hacia sus diferentes grupos de interés, la aceleración del cambio y la administración de la innovación continua y discontinua como medio para lograr la competitividad. (Competitividad Empresarial, 2008).

Desde un punto de vista muy amplio, podemos considerar como innovación a todo “cambio que genera valor”, pero es una definición demasiado general, que conviene limitar. Y una forma de hacerlo es decir que es una innovación todo cambio basado en conocimiento que genera valor para la empresa. Pero todavía es mucho más preciso dar este nombre al resultado de un proceso complejo que lleva nuevas ideas al mercado en forma de productos o servicios y de sus procesos de producción o provisión, que son nuevos o significativamente mejorados. (Mulet, 2004).

La comunicación está siendo enriquecida por nuevas tecnologías que facilitan el acceso al conocimiento y a la información, y esto ha permitido el crecimiento de una nueva cultura, producto de la comunicación digital, que permitirá la desaparición de barreras y la modificación del estilo de convivencia dentro la empresa. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han cambiado la manera de trabajar y gestionar recursos. Las TIC son un elemento clave para hacer que el trabajo sea más productivo, eficaz y eficiente: permite agilizar las comunicaciones, mejorando el trabajo en equipo, gestionando de una forma más fácil la información, procesando aspectos financieros, y permitiendo tener cualquier producto en cualquier parte del mundo.

Solórzano (2005) afirma que las TIC son muy “caras”; “En la medida que las PyMES tienen un mayor grado de adopción de las TICs, menor es el porcentaje de ellas que considera que el costo de instalar y mantener estas herramientas tecnológicas (teléfono fijo, celular, acceso a la Internet y presencia en una página Web) es "caro o muy caro”.

A pesar de ello, la mayoría piensa que el uso de TIC es muy importante”. De igual manera, la adopción de TIC por las empresas incidió en un aumento de la productividad del trabajo, en el clima organizacional de las empresas, en la efectividad del trabajo en equipo de sus empleados, y en la satisfacción del personal con su trabajo.

Las TIC también permiten mejorar la gestión financiera (en la contabilidad, banca electrónica o la facturación electrónica), la logística y la distribución (en el seguimiento de flotas, la gestión de almacén, el comercio electrónico), los recursos humanos (la gestión del conocimiento, el seguimiento personalizado y hasta capacitación), la producción y los procesos (Realización de compras, órdenes de producción y gestión de materiales). En la actualidad las TIC son un factor muy importante en la productividad de cualquier empresa sin importar el tamaño que esta tenga.

La Internet sirve como medio de expansión de los negocios a nivel internacional porque reduce la distancia entre los mercados, especialmente en términos de intercambio de información. El fácil acceso a las cadenas de suministro internacionales y a las redes de producción y distribución por medio de la Internet impulsa a muchas empresas a reasignar sus recursos hacia la producción de exportaciones.

El uso de la Internet también ofrece nuevas oportunidades como complemento o como sustituto de la publicidad tradicional. Se logra que las compañías estén más visibles y sean más fáciles de contactar por parte de los clientes actuales y futuros. (Solórzano, 2005).

Otra ventaja es el mayor control del riesgo operacional, ya que el número de operaciones manuales se redujo drásticamente y la mayor parte de las operaciones hoy día ya se introducen utilizando medios automáticos (Internet), de modo que se implementa control de riesgo en origen. Un efecto secundario de la implantación de los controles de riesgo fue extender esa política a la organización en su conjunto de modo que las herramientas internas comenzaron a utilizar los controles inicialmente diseñados para Internet. (Gomez & Sainz, 2007).

La definición de empresa familiar representa el primer reto que debe enfrentar el especialista en esta disciplina. Existen muchas definiciones sobre la empresa familiar y, a pesar de que no existe consenso sobre la definición de empresa familiar, la mayoría la asocian con el control accionario y la dirección de la organización por parte de miembros de una sola familia. Unos la definen en función del grado de involucramiento de la familia, mientras otros como una organización en la que se pretende que la siguiente generación continúe con su control y operación. (Handler, 1988).

“Una empresa familiar es una organización controlada y operada por los miembros de una familia”. (Antognolli, 2010).

Belausteguigoitia (2004) define lo siguiente: cualquier negocio en el cual la mayoría accionaria o el control recae sobre una sola familia, y en la que dos o más de sus miembros están o han estado involucrados con el negocio. De acuerdo con las definiciones de varios autores coinciden en que una empresa familiar es una organización controlada por miembros de una familia, en el aspecto tanto administrativo, ejecutivo y operacional. Entendiéndose así que estas empresas se constituyen con aportaciones y bienes familiares. La mayoría de las empresas del mundo son propiedad de familias o están dirigidas por ellas. La participación familiar ofrece a la empresa visión de largo plazo, valores sólidos y un sueño compartido. Pero, al mismo tiempo, la empresa familiar debe cuidarse de no encerrarse en sí misma. Al contrario, debe abrirse a la asesoría y el criterio de profesionales independientes.

En la actualidad la micro y pequeña empresa piensa en que la forma de cómo se maneja a la misma es la correcta y no permite asesoría de personas ajenas a la empresa, creen que con su experiencia adquirida a lo largo de toda su vida en el negocio, es suficiente para mejorar y organizar todo lo relacionado con el mismo, esto nos lleva en un momento dado a perder visión de su empresa, de su objetivo y de la problemática que ella encierra. (Haar, 2006).

Colima está en constante crecimiento económico, con una actividad económica diversificada, basada en crecientes actividades comerciales, agroindustriales, portuarias y extractivas que permiten calificarla como una tierra de desarrollo y ventajas competitivas por su privilegiada ubicación geográfica, el dinamismo de su población, su sólida y creciente infraestructura y su enorme riqueza natural. (Secretaría de Fomento Económico del Gobierno del Estado de Colima, 2011)

Por tradición la mayoría de las empresas en Colima son familiares y administradas por el jefe de la familia, esto se da a base de que son empresas pequeñas y no necesariamente necesitan formar una sociedad.

Metodología

De acuerdo con información de INEGI (2009), existe un universo de 161 empresas medianas y grandes de la zona metropolitana del Ciudad de Colima, que comprenden los municipios de Colima, Comala, Cuauhtémoc, Coquimatlán y Villa de Álvarez.

Se determinó aplicar a la totalidad del universo de empresas, la base de datos se obtuvo por medio de INEGI en el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. Sin embargo al visitar a cada una de las empresas que se encontraban registradas en dicha base de datos algunas no se encontraban, mientras que otras habían cambiado su domicilio, algunas ya habían desaparecido y otras que si se encontraban se negaron a proporcionar la información argumentando razones de confidencialidad; por lo que solo se logró obtener información 78 empresas de las cuales se desprendió toda la investigación.

Selección de instrumento: Una vez analizados los instrumentos de recolección de información existentes, se eligió el cuestionario el cual se validó por a través de una prueba piloto en empresas comerciales y expertos en el área, quienes hicieron las observaciones pertinentes al documento el cual se ajustó y una vez revisado se imprimieron para su aplicación.

Aplicación del instrumento: La aplicación del cuestionario se realizó en base al directorio obtenido de INEGI en la Zona Metropolitana de Colima durante el periodo del 04 de febrero al 11 de marzo del 2016. Posteriormente con la ayuda de los programas Excel y Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) se realizó la captura de los resultados para realizar su análisis, obtener resultados y elaborar conclusiones.

Resultados

En la tabla 1 se puede observar que en la Zona Metropolitana de Colima predominan las empresas familiares, clasificadas dentro de las medianas y grandes empresas, con un 66.7% mientras que las no familiares solo representan el 33.3%.

Tabla 1: El control mayoritario de su empresa es familiar (un grupo familiar tiene más del 50% del capital y el gerente es familiar)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	NO	26	33,3
	SI	52	66,7
	Total	78	100,0

La tabla 2 nos menciona que de las empresas familiares el 20.5% no realiza planes estratégicos mientras que un 46.2% si los lleva a cabo.

**Tabla 2 de contingencia: El control mayoritario de su empresa es familiar (un grupo familiar tiene más del 50% del capital y el gerente es familiar)
*Su empresa realiza procesos formales de planeación estratégica**

			Su empresa realiza procesos formales de planeación estratégica		Total
			No	Si	
El control mayoritario de su empresa es familiar	NO	Recuento	4	22	26
		% del total	5.1%	28.2%	33.3%
	SI	Recuento	16	36	52
		% del total	20.5%	46.2%	66.7%
Total		Recuento	20	58	78
		% del total	25.6%	74.4%	100.0%

La tabla 3 nos permite saber que de las empresas que si realizan planes estratégicos un 91.9% los hace a un año por lo que un 8.1% los proyecta a más de un año.

Tabla 3 de contingencia: El control mayoritario de su empresa es familiar (un grupo familiar tiene más del 50% del capital y el gerente es familiar) * En su caso, a que tiempo la realiza

			En su caso, a que tiempo la realiza		Total
			Un año	Más de un año	
El control mayoritario de su empresa es familiar	NO	Recuento	14	8	22
		% dentro de El control mayoritario de su empresa es familiar	63.6%	36.4%	100.0%
	SI	Recuento	34	3	37
		% dentro de El control mayoritario de su empresa es familiar	91.9%	8.1%	100.0%
Total		Recuento	48	11	59
		% dentro de El control mayoritario de su empresa es familiar	81.4%	18.6%	100.0%

Con la tabla 4 nos podemos percatar que de las empresas familiares el 68.3% si realizan cambios o mejoras en los productos o servicios existentes aunque no todas le toman la misma importancia, como podemos observar solo al 39.7% se le hace muy importante realizar estos cambios o mejoras; mientras que al 1.6% le parece poco importante el llevarlas a cabo.

Tabla 4 de contingencia: El control mayoritario de su empresa es familiar (un grupo familiar tiene más del 50% del capital y el gerente es familiar) * Cambios o mejoras en productos/servicios existentes

Cambios o mejoras en productos/servicios existentes			Cambios o mejoras en productos/servicios existentes					Total	
			Poco importante	Algo importante	Neutral	Importante	Muy importante		
Si	El control mayoritario de su empresa es familiar	NO	Recuento	0	4	3	0	13	20
			% del total	0.0%	6.3%	4.8%	0.0%	20.6%	
		SI	Recuento	1	1	5	11	25	43
			% del total	1.6%	1.6%	7.9%	17.5%	39.7%	
Total			Recuento	1	5	8	11	38	63
			% del total	1.6%	7.9%	12.7%	17.5%	60.3%	

La tabla 5 nos menciona que el 69.8% de las empresas familiares comercializan nuevos productos o servicios como una técnica de innovación con el fin de alcanzar nuevos mercados y conseguir nuevos clientes. Podemos notar el 37.7%, del porcentaje ya mencionado anteriormente, le resulta muy importante el hecho de comercializar mientras que a un 1.9% le es de poca importancia el llevar a cabo este trabajo.

Tabla 5 de contingencia: El control mayoritario de su empresa es familiar (un grupo familiar tiene más del 50% del capital y el gerente es familiar) * Comercialización nuevos productos/servicios

Comercialización nuevos productos/servicios			Comercialización nuevos productos/servicios					Total	
			Poco importante	Algo importante	Neutral	Importante	Muy importante		
Si	El control mayoritario de su empresa es familiar	NO	Recuento	0	0	3	1	12	16
			% del total	0.0%	0.0%	5.7%	1.9%	22.6%	
		SI	Recuento	1	1	6	9	20	37
			% del total	1.9%	1.9%	11.3%	17.0%	37.7%	
Total			Recuento	1	1	9	10	32	53
			% del total	1.9%	1.9%	17.0%	18.9%	60.4%	

En la tabla 6 se observa que el 65.6% de las empresas familiares realizan cambios o mejoras en los procesos de producción o servicios que realizan, lo cual les da una considerable ventaja contra sus competidores pero podemos notar que solo el 42.6% se le hace de gran importancia el llevar a cabo las mejoras mientras que el 1.6% no le toma la importancia que debería.

Tabla 6 de contingencia: El control mayoritario de su empresa es familiar (un grupo familiar tiene más del 50% del capital y el gerente es familiar) * Cambios o mejoras en los procesos de producción/servicios

Cambios o mejoras en los procesos de producción/servicios			Cambios o mejoras en los procesos de producción/servicios					Total	
			Poco importante	Algo importante	Neutral	Importante	Muy importante		
Si	El control mayoritario de su empresa es familiar	NO	Recuento	1	0	4	2	14	21
			% del total	1.6%	0.0%	6.6%	3.3%	23.0%	
		SI	Recuento	1	1	4	8	26	40
			% del total	1.6%	1.6%	6.6%	13.1%	42.6%	
Total			Recuento	2	1	8	10	40	61
			% del total	3.3%	1.6%	13.1%	16.4%	65.6%	

Como se observa en la tabla 7 las empresas familiares que adquiere nuevos bienes de equipo son un 65.6% de los cuales el 3.3% se le hace de baja importancia, mientras que al 44.3% se le hace muy importante el realizarlas.

Tabla 7 de contingencia: El control mayoritario de su empresa es familiar (un grupo familiar tiene más del 50% del capital y el gerente es familiar) * Adquisición de nuevos bienes de equipos

Adquisición de nuevos bienes de equipos			Adquisición de nuevos bienes de equipos					Total	
			Poco importante	Algo importante	Neutral	Importante	Muy importante		
Si	El control mayoritario de su empresa es familiar	NO	Recuento	0	1	3	5	12	21
			% del total	0.0%	1.6%	4.9%	8.2%	19.7%	
		SI	Recuento	2	0	3	8	27	40
			% del total	3.3%	0.0%	4.9%	13.1%	44.3%	
Total			Recuento	2	1	6	13	39	61
			% del total	3.3%	1.6%	9.8%	21.3%	63.9%	

Como se puede notar en la tabla 8, con un 60.8%, hay empresas que se les hace importante el llevar a cabo cambios o mejoras en dirección y gestión permitiéndoles eficientizar el uso de los materiales y recursos, pero como se puede notar no todas le dan la mismo valor ya que solo al 33.3% le resulta muy importante.

Tabla 8 de contingencia: El control mayoritario de su empresa es familiar (un grupo familiar tiene más del 50% del capital y el gerente es familiar) * Cambios o mejoras en Dirección y Gestión

Cambios o mejoras en Dirección y gestión			Cambios o mejoras en Dirección y gestión					Total
			Poco importante	Algo importante	Neutral	Importante	Muy importante	
Si	El control mayoritario de su empresa es familiar	NO	Recuento 2 3.9%	0 0.0%	2 3.9%	3 5.9%	13 25.5%	20 39.2%
		SI	Recuento 0 0.0%	2 3.9%	4 7.8%	8 15.7%	17 33.3%	31 60.8%
Total			Recuento 2 3.9%	2 3.9%	6 11.8%	11 21.6%	30 58.8%	51 100.0%

La tabla 9 nos presenta que el 66.7% de las empresas familiares llevan a cabo cambios o mejoras en compras y aprovisionamientos permitiéndoles mejorar y brindar una mejor calidad en productos y/o servicios a sus clientes, pero es de mencionar que no todas le toman la misma importancia ya que al 3.5% les poco importante mientras que al 35.1% le es muy importante el llevar a cambio dichos cambios.

Tabla 9 de contingencia: El control mayoritario de su empresa es familiar (un grupo familiar tiene más del 50% del capital y el gerente es familiar) * Cambios o mejoras en Compras y Aprovisionamientos

Cambios o mejoras en Compras y aprovisionamientos			Cambios o mejoras en Compras y aprovisionamientos					Total
			Poco importante	Algo importante	Neutral	Importante	Muy importante	
Si	El control mayoritario de su empresa es familiar	NO	Recuento 0 0.0%	1 1.8%	3 5.3%	4 7.0%	11 19.3%	19 33.3%
		SI	Recuento 2 3.5%	1 1.8%	7 12.3%	8 14.0%	20 35.1%	38 66.7%
Total			Recuento 2 3.5%	2 3.5%	10 17.5%	12 21.1%	31 54.4%	57 100.0%

En la tabla 10 notamos que el 68.9% de las empresas familiares realizan cambios o mejoras en el área comercial/ventas pudiendo así mejorar y/o renovar las estrategias que realizan en dicha área y por esto mejorar sus ventas ante sus competidores, sin embargo solo al 41% le resulta de gran importancia mientras que al 3.3% le es poco importante el realizar los cambios en esta área.

Tabla 10 de contingencia El control mayoritario de su empresa es familiar (un grupo familiar tiene más del 50% del capital y el gerente es familiar) * Cambios o mejoras en área Comercial/Ventas

Cambios o mejoras en área Comercial/Ventas			Cambios o mejoras en área Comercial/Ventas				Total
			Poco importante	Neutral	Importante	Muy importante	
Si	El control mayoritario de su empresa es familiar	NO	Recuento 1 1.6%	1 1.6%	3 4.9%	14 23.0%	19 31.1%
		SI	Recuento 2 3.3%	6 9.8%	9 14.8%	25 41.0%	42 68.9%
Total			Recuento 3 4.9%	7 11.5%	12 19.7%	39 63.9%	61 100.0%

Como ya se había mencionado el uso de las TIC son de gran importancia para aquellas empresas que deseen penetrar el mercado en el cual se desarrollan por lo que se hará mención de las tecnologías que si son usadas en empresas familiares dentro de la Zona Metropolitana de Colima.

Como se puede observar en la tabla 11 un 61.5% de las empresas familiares utilizan el correo electrónico (e-mail) como una herramienta de interconexión de su empresa con los clientes y/o proveedores.

Tabla 11 de contingencia: El control mayoritario de su empresa es familiar (un grupo familiar tiene más del 50% del capital y el gerente es familiar) * Correo electrónico (e-mail)

			Correo electrónico (e-mail)		Total
			No	Si	
El control mayoritario de su empresa es familiar	NO	Recuento % del total	1 1.3%	25 32.1%	26 33.3%
	SI	Recuento % del total	4 5.1%	48 61.5%	52 66.7%
Total		Recuento % del total	5 6.4%	73 93.6%	78 100.0%

En la tabla 12 se aprecia que el 47.4% de las empresas familiares cuentan con página web brindándoles una venta sobre sus competidores ya que es una forma de darse a conocer ante un mercado más amplio y de tener un nivel de competencia más alto.

Tabla 12 de contingencia: El control mayoritario de su empresa es familiar (un grupo familiar tiene más del 50% del capital y el gerente es familiar) * Página web

			Página web		Total
			No	Si	
El control mayoritario de su empresa es familiar	NO	Recuento % del total	7 9.0%	19 24.4%	26 33.3%
	SI	Recuento % del total	15 19.2%	37 47.4%	52 66.7%
Total		Recuento % del total	22 28.2%	56 71.8%	78 100.0%

En la tabla 13 vemos que un 38.5% de las empresas familiares realiza compras y/o ventas electrónicas lo que se podría tomar como una ventaja competitiva dado que facilitan las transacciones con sus clientes y sus proveedores.

Tabla 13 de contingencia: El control mayoritario de su empresa es familiar (un grupo familiar tiene más del 50% del capital y el gerente es familiar) * Realiza compras y/ o ventas electrónicas usando Internet

			Realiza compras y/ o ventas electrónicas usando Internet		Total
			No	Si	
El control mayoritario de su empresa es familiar	NO	Recuento % del total	8 10.3%	18 23.1%	26 33.3%
	SI	Recuento % del total	22 28.2%	30 38.5%	52 66.7%
Total		Recuento % del total	30 38.5%	48 61.5%	78 100.0%

Tabla 14 de contingencia: El control mayoritario de su empresa es familiar (un grupo familiar tiene más del 50% del capital y el gerente es familiar) * Utiliza banca electrónica

			Utiliza banca electrónica		Total
			No	Si	
El control mayoritario de su empresa es familiar	NO	Recuento	6	20	26
		% del total	7.7%	25.6%	33.3%
	SI	Recuento	9	43	52
		% del total	11.5%	55.1%	66.7%
Total		Recuento	15	63	78
		% del total	19.2%	80.8%	100.0%

En la tabla 15 se hace notar que el 37.2% de las empresas realizan mercadeo a través de internet permitiéndoles realizar ventas a distancia ya que les abre los mercados de cualquier ciudad, estado o país dándoles la oportunidad de aumentar sus ventas.

Tabla 15 de contingencia: El control mayoritario de su empresa es familiar (un grupo familiar tiene más del 50% del capital y el gerente es familiar) * Realiza mercadeo a través de Internet

			Realiza mercadeo a través de Internet		Total
			No	Si	
El control mayoritario de su empresa es familiar	NO	Recuento	10	16	26
		% del total	12.8%	20.5%	33.3%
	SI	Recuento	23	29	52
		% del total	29.5%	37.2%	66.7%
Total		Recuento	33	45	78
		% del total	42.3%	57.7%	100.0%

Como se puede observar la tabla 16 refleja que el 33.3% de las empresas familiares utilizan el intranet corporativa permitiéndoles tener un sistema propio que les ayude tener una base de datos (de clientes, proveedores, deudores, bancas, etc.) y ahorrar en los servicios de teléfono y fax ya que la red interna les permitiría estar en comunicación constante dentro de la empresa y con las sucursales que se encuentren en otras ciudades, estados o países.

Tabla 16 de contingencia: El control mayoritario de su empresa es familiar (un grupo familiar tiene más del 50% del capital y el gerente es familiar) * Tiene Intranet corporativa

			Tiene Intranet corporativa		Total
			No	Si	
El control mayoritario de su empresa es familiar	NO	Recuento	10	16	26
		% del total	12.8%	20.5%	33.3%
	SI	Recuento	26	26	52
		% del total	33.3%	33.3%	66.7%
Total		Recuento	36	42	78
		% del total	46.2%	53.8%	100.0%

En la tabla 17 vemos que el 35.9% utiliza las redes sociales como medio de comunicación para darse a conocer con el fin de conseguir más clientes, y a la vez les permitirá en estar en constante comunicación con ellos y saber sus gustos o preferencias en relación al producto o servicio que ofrecen. Las redes sociales más utilizadas en México son Facebook y Twitter.

Tabla 17 de contingencia: El control mayoritario de su empresa es familiar (un grupo familiar tiene más del 50% del capital y el gerente es familiar) * Utiliza redes sociales

			Utiliza redes sociales		Total
			No	Si	
El control mayoritario de su empresa es familiar	NO	Recuento	13	13	26
		% del total	16.7%	16.7%	33.3%
	SI	Recuento	24	28	52
		% del total	30.8%	35.9%	66.7%
Total		Recuento	37	41	78
		% del total	47.4%	52.6%	100.0%

Como podemos ver en la tabla 18, el 52.6% de las empresas familiares llevan a cabo tramites de impuestos a través de la web ahorrándoles tiempo ya que no se presentan en forma personal en Hacienda además de facilitarles la presentación de los mismos.

Tabla 18 de contingencia: El control mayoritario de su empresa es familiar (un grupo familiar tiene más del 50% del capital y el gerente es familiar) * Tramita impuestos a través de la Web

			Tramita impuestos a través de la Web		Total
			No	Si	
El control mayoritario de su empresa es familiar	NO	Recuento	6	20	26
		% del total	7.7%	25.6%	33.3%
	SI	Recuento	11	41	52
		% del total	14.1%	52.6%	66.7%
Total		Recuento	17	61	78
		% del total	21.8%	78.2%	100.0%

Conclusiones

Conocer el grado de competitividad en las empresas resulta un gran reto debido a las limitantes que se tienen al obtener información, existe un gran interés por ser competitivos y por otro lado hay mucha resistencia a cambiar a nuevas tecnologías que demandan en algunos casos grandes inversiones, hay desconocimiento de mercados y sistemas de calidad.

Uno de los objetivos definidos en esta investigación era medir el grado de competitividad de las empresas familiares de la zona metropolitana de Colima en aspectos de planeación estratégica, innovación y TIC. A diferencia de las PyMES en las grandes y medianas empresas se supone que hay más profesionalización, mayor apertura, conocimiento, sin embargo los resultados que arroja esta investigación nos preocupa debido a la resistencia que se tiene a innovar, a ser competitivos a utilizar tecnologías de información y comunicación.

Dos de tres empresas en la zona metropolitana son familiares, son controladas por un grupo familiar, tomando en consideración solo las empresas familiares, se encontró que un 69% realiza procesos formales de planeación estratégica, y de estas a un tiempo de un año, por lo que se deduce que solo hace planeación pero no estratégica, ya que solo un 5% indica que la hace a más de un año.

Un poco más del 67% realiza cambios o mejoras en los procesos de producción y servicios, ese mismo porcentaje adquiere nuevos bienes o equipos para su operación y solo un 42.6% considera importante llevar a cabo estas mejoras, un 61% realiza cambios o mejoras en dirección y gestión y de estos el 81% los considera importantes.

Referente a las TIC, el 92% de las empresas cuentan con correo electrónico, un 71% tiene página web, solo un 58% realiza compras y/o ventas por internet, 83% utiliza la banca electrónica para sus transacciones financieras, un 55% realiza mercadeo por internet, un 50% tiene intranet corporativa, el 53% utiliza las redes sociales como medio de comunicación para darse a conocer con el fin de conseguir más clientes y estar en comunicación con ellos, saber sus gustos, preferencias, las redes más utilizadas son el Facebook y el Twitter, el 79% tramita el pago de sus impuestos a través de la web.

Referencias

- Labarca, N. (2007). Consideraciones teóricas de la competitividad empresarial. Retrieved 2012 26-06 from <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=73713208>
- Castillo, E. (2010 22-JULIO). 5 problemas de las Pymes para el éxito. Retrieved 2011 20-JULIO from CNNEXPANSION: <http://www.cnnexpansion.com/emprendedores/2010/07/21/ser-exitoso-sin-morir-en-el-intento>
- Competitividad Empresarial. (noviembre 2008). Gestion de la Innovación y la Tecnología. Retrieved 2012 12-Julio from <http://competitividadempresarial.bligoo.com/content/view/320101/Gestion-de-la-Innovacion-y-la-Tecnologia.html>
- Corona, C. (2009 13-Enero). Empresa. Historia y definición. Retrieved 2011 18-Julio from mailxmail : <http://www.mailxmail.com/curso-empresa-organigrama-clasificacion/empresa-historia-definicion>
- Cortez, M. (2010). Factores de Competitividad en la Gestion Financiera y Rendimiento de las MIPYMES en el Sector Restaurantero del puerto de Manzanillo, en Colima. Colima.
- López, T. M., & Correa, O. J. (2007). Planeación Estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información. Colombia: Universidad de Caldas.
- Álvarez, H. F. (2008). La eco-estructura de la empresa y la competitividad. *Gestión Joven* , 9.
- Antognolli, S. (2010). La sucesión en las empresas familiares. *Ser Humano y Trabajo: Promoviendo el Desarrollo del Talento Humano* .
- Belausteguigoitia, R. I. (2004). Empresas familiares: Su dinámica, equilibrio y consolidación. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- David, F. R. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: PEARSON Prentice Hall.
- De la Cerda, J., & Nuñez, F. (1993). La administración en desarrollo, problemas y avances de la Administracion en México. México: Internacional de Capacitacion y Estudios Empresariales.
- Flores, R. B., & González, S. F. (2008 20-Noviembre). La Competitividad de las PyMES Morelianas. Retrieved 2012 15-Julio from http://www.econ.uba.ar/www/institutos/matematica/cimbage/cuadreno11/flores_romero_85-104.pdf
- Gomez, D., & Sainz, J. (2007 13-Diciembre). Cambio organizativo por las TIC en la empresa financiera. Retrieved 2012 12-Julio from UNIVERSIA: http://ubr.universia.net/pdfs_web/UBR001b2008094.pdf
- Haar, J. (2006). La gestión de las empresas familiares: Pacto de Balance. *Debates IESA* , 18-21.
- Handler, W. C. (1988). Centro de Desarrollo de la Empresa Familiar. Retrieved 2011 12-Julio from *La Singular Dinámica de las Empresas Familiares en Latinoamérica*: <http://cedef.itam.mx/PDF/DinamicadelaempresafamilarenLatinoamerica.pdf>
- Hernández, E. (2000). La competitividad industrial en México. México, D. F.: Colección SCH.
- INEGI. (2009). Instituto Nacional de Estadística y Geografía . Retrieved 2012 30-Julio from <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mapa/denu/default.aspx>
- Instituto Mexicano para la Competitividad. (2009). *Indice de Competitividad Internacional 2009, México ante la crisis que cambio al mundo*. México: IMCO.
- Jiménez, R. M. (2006). Modelo de competitividad empresarial. Retrieved 2012 26-Junio from <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=30400913>
- Megias, T. J. (2011 12-Septiembre). Estrategia, Startups y Modelos de Negocio. Retrieved 2012 12-Julio from <http://javiermegias.com/blog/2011/09/una-fabula-sobre-la-innovacion-en-las-empresas/>

- Miller, & Morris. (2008). Gestión de la Innovación y la Tecnología. Retrieved 2012 12-julio from <http://competitividadempresarial.bligoo.com/content/view/320101/Gestion-de-la-Innovacion-y-la-Tecnologia.html>
- Monteferrante, P. (2006). Empresas Familiares: ¿Pulperías o empresas Familiares? Instituto de Estudios Superiores de Administración, 14.
- Mulet, M. J. (2004). La innovación, concepto e importancia económica. Sexto Congreso de Economía de Navarra , 21.
- Pérez, M. (2006). Transformación de la postura competitiva de México. México.
- Rise, C. M. (2006). La Empresa Hoy. Retrieved 2011 12-Julio from Telpin: <http://www.telpin.com.ar/interneteducativa/Proyectos/2006/LASEMPRESAS/Pagina%207.htm>
- Rodríguez, A. C., Sánchez, P. N., & Barrios, S. A. (2005). La Inteligencia Económica como Herramienta para la Competitividad. Revista CENIC .
- Solórzano, A. J. (2005). Importancia de las Tecnologías de Información y Comunicación para las PYMEs. Retrieved 2012 12-Julio from <http://ticdeuam.wikispaces.com/file/view/Importancia+de+las+TIC.pdf>

Calidad en el servicio y sus dimensiones-análisis de correlación

Service quality dimensions - correlation analysis

SOTELO-ASEF, J.¹ & ACOSTA-GALLEGOS, N.²

Universidad Juárez del Estado de Durango, Facultad de Economía, Contaduría y Administración, Fanny Anitua y Priv. Loza S/N, Col. Los Ángeles C.P. 34,200 Durango, Dgo. México.

ID 1° Autor: Jesús Guillermo Sotelo-Asef/ **ORC ID:** 0002-0560-866X, **Researcher ID Thomson:** D-8240-2018, **CVU CONACYT-ID** 317602

ID 1° Coautor: Nadia Liz Acosta-Gallegos

J. Sotelo, N. Acosta

chuy_sotelo@hotmail.com

D. Arrieta, (eds.). La gestión estratégica ante la calidad y productividad organizacional Proceedings-©ECORFAN-México, 2018.

Resumen

La calidad en el servicio es un tema de suma importancia para la Administración Pública. Es por ello que la presente investigación se encuentra enfocada a analizar la correlación entre las dimensiones de la calidad en el servicio. La investigación es de tipo no experimental, transversal, cuantitativa, descriptiva y correlacional. Para la cual se aplicó el instrumento de medición a 101 trabajadores de un Organismo Público Descentralizado del Estado de Durango. De acuerdo a los resultados obtenidos, se concluye que los trabajadores perciben favorablemente la calidad en el servicio; se determina que existe una correlación positiva entre las dimensiones de calidad en el servicio entre sí, siendo la dirección estratégica y ciclo de mejora con la gestión por procesos, la que obtuvo el valor de correlación de Pearson más elevado con .706 y un nivel de .01 de significancia.

Administración Pública, Calidad en el Servicio, Correlación

Introducción

En la actualidad la sociedad se encuentra más informada cada día, circunstancia que ha venido a traer áreas de oportunidad a los entes públicos, y es debido a este cúmulo de información los ciudadanos ya no se conforman con servicios que no llenen sus expectativas, por lo que exigen más calidad en el servicio que los entes públicos ofrecen. Por ello, para la Administración Pública alrededor del mundo, es de interés buscar, promover y mantener las mejores estrategias para lograr la calidad en el servicio.

Partiendo del instrumento medición del Clima Organizacional Gubernamental Utilizando Calidad en el Servicio como Parámetro, elaborado por Sotelo, Arrieta, & Figueroa (2015), se procedió a revisar la literatura a fin de contextualizar la calidad en el servicio y sus dimensiones.

El presente estudio de investigación se realizó a partir de la percepción de los trabajadores de un Organismo Público Descentralizado del Estado de Durango, el cual cuenta con Personalidad Jurídica y Patrimonio Propios, sectorizado a la Secretaría de Turismo del Estado y cuya razón de ser es el coordinar, administrar, promover, difundir y organizar las actividades del Centro de Ferias, Espectáculos y Exposiciones de Durango; el Museo Túnel de Minería; el Teleférico de Durango; el Corredor Turístico de Calle Constitución; Alamedas y Cuchillas; así como todas aquellas que por su naturaleza sean afines a las actividades del Organismo. Para el logro de sus objetivos, el mencionado ente contaba con 112 trabajadores, al 15 de junio del 2015, de la población anterior 101 trabajadores estuvieron en posibilidades de colaborar con la presente investigación.

Los objetivos que se plantearon en la investigación son: Conocer la percepción de los trabajadores del Organismo, sobre la calidad en el servicio y sus dimensiones; analizar la correlación entre las dimensiones de la calidad en el servicio entre sí.

El diseño de la investigación es no experimental, transversal, cuantitativo, descriptivo y correlacional. Por lo que para la recolección de datos, se aplica la encuesta a través del instrumento Medición del Clima Organizacional Gubernamental Utilizando Calidad en el Servicio como Parámetro, desarrollado por Sotelo, Arrieta & Figueroa (2015), compuesto de 62 ítems con escala de Likert y cuya fiabilidad es de .95 en la escala del coeficiente alfa de Cronbach.

Los resultados obtenidos se muestran en dos partes: a) Descripción de la percepción de los trabajadores de calidad en el servicio y sus dimensiones; b) Análisis de correlación entre las dimensiones de calidad en el servicio entre sí.

En cuanto a los resultados que se obtuvieron donde los trabajadores manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo con las afirmaciones correspondientes a la percepción de la variable calidad en el servicio y sus dimensiones al interior del Organismo fueron: Para dirección estratégica y ciclo de mejora el 89.90%; gestión por procesos con un 85.56%; mejora de la normatividad 78.90%; gobierno electrónico con 78.73%; gestión del conocimiento 74.76%; aportaciones de los funcionarios 78.20%; y finalmente, sólo el 39.60% de los trabajadores manifestó la adopción del modelo de excelencia, dichos resultados nos permiten determinar que el 82.37% de los trabajadores se encuentra de acuerdo o muy de acuerdo con la percepción de la calidad en el servicio.

Para todas las dimensiones de calidad en el servicio los resultados de percepción se inclinaron a la opción de acuerdo, lo cual indica que existe una buena percepción, pero la gente decidió marcar esta opción y no la de muy de acuerdo o incluso manifestaron estar en desacuerdo o muy en desacuerdo, situación que deja ver que existe una gran área de oportunidad para mejorar la calidad en el servicio en el Organismo. En cuanto al análisis correlacional se obtuvo que: Para las correlaciones entre las dimensiones de calidad en el servicio, todas son positivas y sus valores de correlación de Pearson varían del más alto que es el que corresponde a dirección estratégica y ciclo de mejora y gestión por procesos con un coeficiente de .706, hasta el menor con un valor de coeficiente de .186.

En base a los resultados obtenidos de las correlaciones se concluye que las dimensiones de dirección estratégica y ciclo de mejora y la gestión por procesos pueden ser pieza fundamental, dado que al correlacionar estas dos dimensiones con el resto se obtienen los valores de correlación más altos, por lo que se puede decir que, si estas dimensiones se fortalecen el resto de las dimensiones tendrán un efecto en el mismo sentido.

Planteamiento del problema

En los últimos años los diferentes sectores de gobierno se han enfrentado al reto de cumplir con los estándares de la calidad en el servicio que prestan a la sociedad. Por lo que mantener o elevar los dichos estándares, a fin de preservar el derecho de la ciudadanía a servicios de calidad, ha dado paso a la búsqueda de los factores que influyan en el logro de tal objetivo. En este tenor es que, el presente trabajo de investigación se enfoca en la correlación entre las dimensiones de la calidad en el servicio en un Organismo Público Descentralizado del Estado de Durango, en lo sucesivo el Organismo, tomando como base de medición de calidad la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, desarrollada y emitida por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).

Importancia del tema

En la actualidad la calidad en el servicio es un tema que ya no sólo atañe al sector privado, ahora el sector público también tiene un interés en ofrecer servicios de calidad a sus usuarios, dado que la calidad en el servicio se ha pronunciado como uno de los principales factores de bienestar social, también ha venido a ocupar un lugar importante dentro de las políticas y estrategias gubernamentales, y se ha determinado que su evaluación es de suma importancia, a fin de estar en posibilidades de un adecuado control, mejora continua y satisfacción de las necesidades de la sociedad (Torres, Vásquez, & Luna, 2011).

Estudios sobre la calidad en el servicio han contribuido a crear una mayor conciencia en la alta dirección sobre el papel que juegan los servidores públicos, tanto al crear satisfacción al usuario, como en la recuperación de la satisfacción. También hay gran apreciación en los círculos de dirección sobre la ventaja competitiva inherente que existe en un grupo de empleados motivados y dedicados, que apoyan la misión de la corporación, los cuales entienden como contribuye su trabajo individual a la satisfacción del usuario y que tienen las habilidades y herramientas necesarias para estar orientados a la calidad (Lovelock, Reynoso, D'Andrea, Huete, & Wirtz, 2011).

Por ello resulta de gran importancia abordar el tema de la calidad en el servicio desde sus dimensiones, para analizar la correlación que existe entre ellas y de esta forma tomar acciones que permitan un fortalecimiento y mejora continua de la calidad en el servicio que ofrecen las organizaciones.

Justificación de la investigación

La presente investigación permitirá establecer la correlación entre las dimensiones de calidad en el servicio en el Organismo, lo que a su vez coadyuvará a establecer el comportamiento de dichas dimensiones.

Viabilidad de la investigación

Este trabajo de investigación es absolutamente viable, pues se dispone de los recursos necesarios para llevarla a cabo tales como el personal, los recursos económicos y los conocimientos necesarios para realizarla.

Alcance de la investigación

El alcance de esta investigación se centra en los 112 trabajadores del Organismo y su percepción en torno a la calidad en el servicio al interior del mismo.

El Organismo cuenta con 112 trabajadores, los cuales se encuentran ubicados en diferentes niveles organizacionales o puestos; contando con un Director General, 6 personas de Staff, 7 Coordinadores, 10 jefes de departamento y 88 Operativos.

Objetivos

Objetivo general de la investigación:

Analizar la correlación entre las dimensiones de la calidad en el servicio en el Organismo.

Objetivos Específicos:

- Conocer la percepción de los servidores públicos del Organismo en torno a las dimensiones de la calidad en el servicio: dirección estratégica y ciclo de mejora, gestión por procesos, mejora de la normatividad, gobierno electrónico, gestión del conocimiento, aportaciones de los funcionarios y adopción del modelo de excelencia.
- Conocer la percepción de los servidores públicos del Organismo, sobre la variable calidad en el servicio al interior del Organismo.
- Analizar la correlación entre las dimensiones de calidad en el servicio basada en la percepción de los trabajadores del Organismo.

Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es la percepción de los servidores públicos del Organismo en torno a las dimensiones de calidad en el servicio: dirección estratégica y ciclo de mejora, gestión por procesos, mejora de la normatividad, gobierno electrónico, gestión del conocimiento, aportaciones de los funcionarios y adopción del modelo de excelencia?
- ¿Cuál es la percepción de los servidores públicos del Organismo, en cuanto a la variable calidad en el servicio al interior del Organismo?
- ¿Cuál es la correlación entre las dimensiones de calidad en el servicio, basada en la percepción de los trabajadores del Organismo?

Revisión literaria

Administración de la calidad

El término calidad pareciera haber surgido en las últimas décadas, sin embargo a lo largo de la historia la calidad ha estado presente de forma intrínseca, dado que el ser humano ha visto e identificado desde tiempos remotos, ciertas características en los productos o servicios para lograr su satisfacción. Este concepto ha venido evolucionando hasta el día de hoy donde ya vemos integrados los enfoques al cliente, proveedores, trabajadores, inversionistas, la sociedad entre otros involucrados (Marcelino & Ramírez, 2014).

La calidad puede ser entendida como el “conjunto de propiedades de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresas o implícitas” (Vicher-García, 2012, p.213)

Antecedentes de la administración de la calidad

Cantú (2011) cita a Bounds et al. (1994) quien considera que la conceptualización de la calidad se puede observar al paso del tiempo en las siguientes etapas:

- Inspección. Se dió en el siglo XIX dado el incremento en la producción, se optó por un proceso que permitiera tener una muestra o un estandar de como se debería realizar el bien o servicio, a fin de que existiera uniformidad surge la figura del inspector, quien se encargaba de vigilar o examinar, se reaccionaba a los productos defectuosos a fin de eliminar el error evitando éste llegara a manos del cliente;
- Control estadístico del proceso. Esta etapa se ubica durante la década de 1930, la inspección dejó de ser masiva, se realizaban muestreos, a fin de encontrar las causas que originaban el error y abatirlo desde la raíz;
- Aseguramiento de la calidad. Para la década de 1950, se determina que la calidad no sólo debe plantearse en el departamento de manufactura, si no que es asunto de toda la organización; Uno de sus principales impulsores fue Joseph M. Juran (1989);
- Administración estratégica por calidad total. Ya en los noventas se integra la conceptualización de la calidad total, que hace énfasis en los clientes internos y externos, y como la satisfacción de los clientes internos asegura la de los externos. De igual manera surgen nuevos terminos como el mercado y las necesidades de los consumidores, lograr la competitividad a través de la calidad y los niveles de operación Seis Sigma los cuales se refieren a realizar procesos prácticamente sin errores.

Marcelino y Ramírez (2014) consideran además de las corrientes anteriores los sistemas de gestión integrado y la gestión estratégica integral. Las autores mencionan que:

- Los sistemas de gestión integrados consideran aspectos como el cliente, los trabajadores, los procesos, el producto, la prevención, los sistemas, los costos, la cultura, el servicio, la creación de valor y la organización.
- La gestión estratégica integral además de lo anterior considera la innovación, la tecnología, los mercados virtuales, la sustentabilidad, el medio ambiente interno y externo, los riesgos de la información entre otros.

Como se puede observar, las etapas de la gestión de la calidad a lo largo de la historia se encuentran relacionados con las etapas de la administración, dado que ambas son aplicadas en organizaciones y éstas son sistemas abiertos, a medida que la administración avanzaba, también lo hacia la exigencia en la calidad de los bienes y servicios.

En este sentido para Moyado (2011) que cita a Guajardo (1996), la conceptualización de los métodos de gestión de la calidad y su tratamiento científico se dio con gran profusión, inicialmente en los Estados Unidos, sin embargo los japoneses fueron los primeros en adoptar la gestión de la calidad en las empresas como instrumento para la generación de productos y servicios, lo que le valió al Japón conquistar el liderazgo en importantes sectores durante la segunda mitad del siglo XX.

Administración de la calidad en el sector público

La administración de la calidad ha alcanzado también a los gobiernos, ya que los ciudadanos cada vez requieren y exigen servicios de mayor calidad, en este tenor Hugues (1996) afirma que el futuro del sector público será inevitablemente gerencial; tanto en la teoría como en la práctica (Moyado, 2011).

Dado lo anterior, la figura del administrador público ha cobrado fuerza e importancia, pues el sector público al igual que el privado requieren de la administración y de personas capacitadas en el tema que puedan implementar y desarrollar las técnicas de administración en la búsqueda de la calidad.

En la actualidad los administradores públicos tienen un gran reto, deben hacer ver a trabajadores de las organizaciones públicas, desde los altos mandos hasta los subordinados, que de ellos y su trabajo depende la prestación de servicios de calidad, por lo que el administrador público debe reconocer e incentivar los actos que propicien la mejora continua de la calidad en el servicio.

Calidad en el servicio

Una vez que ha quedado establecido lo que se comprende por calidad, se abordará el tema de calidad en el servicio, por lo que para su clara comprensión, a continuación se puntualiza lo que es un servicio:

“Un servicio es un acto o desempeño que ofrece una parte a otra. Aunque el proceso puede estar vinculado a un producto físico, el desempeño es en esencia intangible y, por lo general, no da como resultado la propiedad de ninguno de los factores de producción” (Lovelock et al., 2011, p.4) es decir, un servicio es aquello que se puede ofrecer o requerir, pero no lo podemos percibir físicamente, por lo que generalmente no obtenemos un bien tangible. Es difícil que una organización produzca sólo bienes, así como hay muchas organizaciones que prestan servicios que llevan implícito algún tipo de bien tangible, sin embargo las nombramos así por el rubro que impera. Entonces, tanto las empresas privadas como los organismos públicos que producen bienes como los que se dedican exclusivamente al sector de los servicios se ven obligados a considerar la calidad en el servicio.

Calidad en el servicio en el sector público

La calidad del servicio en el sector público puede ser entendida como: “el grado de satisfacción aportado por la naturaleza del resultado y la prestación del servicio efectuado a los objetivos del gobierno y, eventualmente, a las necesidades del cliente” (OCDE, 1997:333) (Vicher-García, 2012, p.209).

Cuando se habla del sector público es conveniente hacer hincapié entre la calidad al interior de las organizaciones, en cuanto a la dirección y realización de los procesos; y la calidad externa que es la que perciben los clientes o ciudadanos (Vicher-García, 2012).

Por lo que la calidad en el servicio en el sector público dependerá de si se consigue realizar, elevar y mejorar las tareas y procesos que se realizan para la obtención de los productos y servicios ofrecidos por las organizaciones públicas, que deben ir enfocadas a satisfacer a los usuarios.

Los gobiernos han venido buscando instrumentos y herramientas que permitan realizar cambios en sus Administraciones y abandonar las viejas prácticas para dar a paso a la implementación de procedimientos y métodos que permitan obtener calidad en el servicio.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) encabezó, en la década de 1980, las reformas neogerenciales en la Administración Pública, estos movimientos iban dirigidos a sensibilizar a las instituciones del sector público para que ofrecieran productos y servicios de calidad a los clientes o usuarios del sector (Vicher-García, 2012).

En este sentido es que el 14 de octubre de 1988 el consejo directivo del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), aprobó el documento doctrinado Una Nueva Gestión Pública para América Latina, en el que se expresa la necesidad de reconstruir el Estado para que pueda enfrentar los desafíos de la sociedad post-industrial (CLAD, 2008).

Es por ello que se ha centrado la atención en la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, ya que es un instrumento que no excluye ni exime el resto de las herramientas, sino que, busca incorporar y establecer los mejores métodos y herramientas para Iberoamérica. Además, la Carta Iberoamericana, no sólo dirige sus esfuerzos a la satisfacción del cliente, además, les da empoderamiento para que los clientes exijan a las Administraciones Públicas calidad en el servicio, siendo ellos mismo partícipes y parte importante de los procesos.

Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública

La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, promueve el establecimiento de un enfoque común acerca de las nociones de calidad y excelencia en la gestión pública, a partir del cual se adopte un conjunto de principios y orientaciones que sirvan de referencia a las diferentes Administraciones Públicas Iberoamericanas en la formulación de sus políticas, planes, modelos y mecanismos que permitan la mejora continua de la calidad de su gestión pública. (CLAD, 2008).

La Carta Iberoamericana vincula la calidad en la gestión pública con dos propósitos fundamentales de un buen gobierno democrático: 1. Toda gestión pública debe estar referenciada a la satisfacción del ciudadano, ya sea como usuario o beneficiario de servicios y programas públicos, o como legítimo participante en el proceso formulación, ejecución y control de las políticas públicas bajo el principio de corresponsabilidad social; 2. La gestión pública tiene que orientarse para resultados, por lo que debe sujetarse a diversos controles sobre sus acciones, suponiendo entre otras modalidades la responsabilización del ejercicio de la autoridad pública por medio del control social y rendición periódica de cuentas (CLAD, 2008).

En base a la mencionada carta, Sotelo, Arrieta y Figueroa (2015) realizaron estudios para medir el clima organizacional, considerando como parámetro de medición la calidad en el servicio. Para tal fin considera siete dimensiones en lo que concierne a la calidad en el servicio:

- Dirección estratégica y ciclo de mejora. Las políticas y las estrategias de cada departamento deben apoyar a los servicios que presta la institución, la normatividad debe establecerse para facilitar el desempeño de las actividades de los trabajadores.
- Gestión por procesos. Debe cuidarse los procesos y requerimientos de las prestaciones de servicios en la organización. Que los objetivos de los procesos estén dirigidos a mejorar la calidad en el servicio; que las actividades que conforman los procesos sean suficientes para que el trabajador realice sus labores; que los indicadores para evaluar los procesos estén claramente definidos; y finalmente que las obligaciones de las autoridades y directivos estén acordes a las funciones de la organización.
- Mejora de la normatividad. Se debe estar alerta de las necesidades de mejora de la calidad en el servicio en la organización y asegurarse que la normatividad que se encuentre vigente en la organización facilite el desarrollo de las funciones de los trabajadores.
- Gobierno electrónico. Analizar la importancia de los trámites electrónicos en la organización y si estos facilitan el servicio al usuario; de igual manera considerar la digitalización de documentos; y fomentar la implementación de procesos sistemáticos que mejoren la calidad en el servicio.
- Gestión del conocimiento. Evaluar periódicamente los procesos realizados en la organización y determinar si los manuales de organización son claros y especifican las funciones de los trabajadores debidamente, y que dichas funciones o actividades estén perfectamente establecidas y vayan encaminadas a brindar calidad en el servicio. Es importante también el intercambio de experiencias entre departamentos al interior de la organización a fin de obtener mayor conocimiento y una mejora continua.
- Aportaciones de funcionarios. Los directivos de la organización dentro de sus funciones deberán realizar sugerencias y aportaciones a los trabajadores a fin de mejorar los procesos que realizan.
- Adopción del modelo de excelencia. Es altamente recomendable la difusión e implementación de algún modelo de calidad en la organización, y de esta manera sumergir a toda la organización en una dinámica y en un sistema de mejora continua de la calidad en el servicio.

Metodología

Teoría metodológica

La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

A través del tiempo la construcción de un conjunto de experiencias, de creencias y valores a fin de percibir la realidad, dar respuesta a dicha percepción, así como la manera de interactuar con el mundo y comprender el conocimiento, adquiere su significancia a raíz de la existencia de paradigmas. Pueden señalarse fundamentalmente dos corrientes filosóficas llamadas paradigmas; conocidos como el paradigma positivista cuantitativo o racionalista y el paradigma simbólico-interpretativo, cualitativo, hermenéutico o cultural. Así también está el paradigma crítico o sociocrítico (Lara, 2013).

Diseño y tipo de investigación

El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (Hernández et al. 2010).

La presente investigación es de diseño no experimental, de corte transversal, cuantitativa a su vez de tipo descriptiva y correlacional; ya que va de lo general a lo particular y solamente se analizan los datos recolectados en un solo momento y en tiempo único sobre la percepción de los trabajadores del Organismo, en base a la variable objeto de estudio y la correlación entre las dimensiones de calidad en el servicio.

Es de interés de este estudio, determinar el grado de dependencia entre las dimensiones de calidad en el servicio, por lo que en términos estadísticos se hablará de una correlación lineal, la cual es una medida acotada entre -1 y 1, resultado de la variación conjunta de dos variables, es decir si una variable se compara con ella misma el resultado será la unidad y a medida que el coeficiente de correlación lineal se acerca a 1, la intensidad de la relación lineal entre las variables es mayor. Del mismo modo si la correlación fuera inversa su intensidad está dada por su proximidad a -1 (Pérez, Caso, Río, & López, 2010).

Para efectos del presente estudio, se optó por el coeficiente de correlación lineal de Pearson, el cual se define como el cociente entre la covarianza de X e Y, y el producto de las desviaciones típicas de ambas variables, por lo que, en estos casos se observarán únicamente coeficientes positivos, ya que mantienen el signo de la varianza que llevan en el numerador, pues el denominador siempre es positivo al ser resultado de desviación típica, de tal manera que, para variables con relación lineal directa el coeficiente de correlación lineal de Pearson será positivo y para variables con relación lineal inversa, el ya mencionado coeficiente obtendrá signo negativo (Pérez et al., 2010).

Población

Cuando se trata de especificar el objeto de estudio, es necesario partir de la identificación de la población que se estudiará, constituida por una totalidad de unidades, es decir, por todos aquellos elementos, que pueden conformar el ámbito de una investigación (Niño, 2011).

Para el presente estudio la población queda integrada como se muestra en la tabla 3.1. Se realizó un censo, no obstante que el Organismo contaba con 112 trabajadores, al momento de aplicar el instrumento sólo se pudo contar con la participación de 101 trabajadores. Los 11 restantes por motivos de permiso laboral o bien por reservarse su derecho a no participar en el estudio, no formaron parte de la investigación.

Las características de los trabajadores de acuerdo al puesto que desempeñan, según la tabla 3.2 permite observar los diferentes niveles jerárquicos que existían, así como el número de trabajadores considerados para tal fin.

Tabla 3.1 Población que conforma el Organismo

Director General	1
Staff	6
Coordinadores	7
Jefes de Departamento	10
Operativos	88
Total	112

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.2 Personal según el puesto que desempeña

Puesto	Frecuencia	Porcentaje
Director General	1	0.99%
Staff	6	5.94%
Coordinadores	7	6.93%
Jefes de Departamento	10	9.90%
Operativos	77	76.24%
Total	101	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Los trabajadores que se consideraron como censo de la presente investigación, en su totalidad, se encuentran laborando bajo el contrato de honorarios asimilables a salarios. La descripción del personal considerado en la población de acuerdo a su antigüedad dentro del Organismo, se detalla en la tabla 3.3, la cual muestra que la mayoría del personal tenía una antigüedad de 31 a 37 meses, se puede decir que han laborado en el Organismo desde su creación.

Tabla 3.1 Personal según antigüedad laboral

Rango de antigüedad laboral	Frecuencia	Porcentaje
De 0.1 a 6 meses	9	8.91%
De 7 a 12 meses	11	10.89%
De 13 a 18 meses	1	0.99%
De 19 a 24 meses	13	12.87%
De 25 a 30 meses	3	2.97%
De 31 a 37 meses	64	63.37%
Total	101	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Las características de los trabajadores que formaron parte de la población de acuerdo a su edad, se muestran en la tabla 3.4 y permite determinar que la mayoría de los trabajadores se encontraban concentrados en un rango entre los 18 y 37 años, representando el 76.23 %; por lo que se puede decir que es un Organismo joven, con gente joven.

Tabla 3.2 Personal según edad

Rango de edad	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 23 años	26	25.74%
De 24 a 30 años	29	28.71%
De 31 a 37 años	22	21.78%
De 38 a 44 años	16	15.84%
De 45 a 51 años	6	5.94%
De 52 a 57 años	2	1.98%
Total	101	100%

Fuente: Elaboración propia

Técnica de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos según Chipia (2015), son el conjunto de reglas y procedimientos que permiten al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación. Para el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta que el mismo autor define como una técnica diseñada para obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales son de interés para el investigador.

Instrumento de medición

El instrumento de medición, busca recoger información a través de una serie de preguntas que pretenden identificar la percepción de los actores hacia el clima organizacional y la calidad en el servicio a través de sus respectivas dimensiones, las cuales son mencionadas a continuación: estructura, comunicación, capacitación y desarrollo, trabajo en equipo, ambiente físico y cultural, identidad, liderazgo, dirección estratégica y ciclo de mejora, gestión por procesos, mejora de la normatividad, gobierno electrónico, gestión del conocimiento, aportaciones de los funcionarios, y adopción del modelo de excelencia (Sotelo et al., 2015).

El cuestionario está diseñado de la siguiente manera: Para la dimensión estructura, se establecieron 6 reactivos; la siguiente dimensión es la de comunicación, con 5 reactivos; capacitación y desarrollo con 5 reactivos; trabajo en equipo, cuenta con 5 reactivos; en ambiente físico y cultural se muestran 6 reactivos; la dimensión de identidad está integrada por 4 reactivos; por último, y sobre las dimensiones del clima organizacional, está la de liderazgo con 6 reactivos. Sobre la variable de calidad en el servicio, el instrumento evalúa las siguientes dimensiones: La primera es la de dirección estratégica y ciclo de mejora con 5 reactivos; la dimensión de gestión por procesos con 7 reactivos; la dimensión de mejora de la normatividad con 2 reactivos; la siguiente dimensión trata sobre el gobierno electrónico, contiene 4 reactivos; la dimensión de gestión del conocimiento también con 4 reactivos; la dimensión de aportaciones de los funcionarios con 1 reactivo; por último, y en cuanto a las dimensiones de calidad en el servicio, está la adopción del modelo de excelencia, con 2 reactivos; siendo en total, 62 reactivos los que conforman el cuestionario (Sotelo et al., 2015).

Con la finalidad de analizar los datos, se utilizó la escala tipo Likert y a cada posible respuesta de cada reactivo se le asignó un valor numérico: Para Muy De Acuerdo= 1, De Acuerdo= 2, En Desacuerdo= 3 y Muy En Desacuerdo= 4 (Sotelo et al., 2015).

Confiabilidad del instrumento

El instrumento fue sometido a una prueba piloto de 40 cuestionarios y en base a la misma se determinó el criterio de confiabilidad del instrumento, por el coeficiente de Alfa Cronbach, desarrollado por Lee Joseph Cronbach, mismo que requiere de una sola administración del instrumento de medición y toma valores entre 0 y 1, que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas, o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes.

Alfa de Cronbach es, por tanto, un coeficiente de correlación al cuadrado que, a grandes rasgos, mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, efectivamente, se parecen. Su interpretación será que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0,80 (Hernández et al., 2010). El coeficiente de alfa de Cronbach obtuvo una confiabilidad igual a .954 (Sotelo et al., 2015).

Técnica de análisis de datos

Para la presente investigación se utilizó el programa estadístico SPSS, que constituye un programa modular que interpreta gran variedad de temas estadísticos orientados al ámbito de las ciencias sociales y que cubre casi todas las necesidades del cálculo estadístico de los investigadores y profesionales (Córdoba, 2009).

Operacionalización de variables

En la tabla 3.7 se puede observar un concentrado de las variables contenidas en el instrumento de medición, consideradas para el presente estudio; que indicadores o dimensiones los conforman; así como la relación del número de pregunta que aporta información para determinar cada dimensión; en la tabla también se especifica el tipo de variable de la que se trata.

Tabla 3.3 Análisis de datos contenidos en el instrumento

Variable	Indicadores	Modalidades	Número de pregunta en el instrumento	Tipo de variable	
Perfil de los participantes	Puesto	1 Director General 2 Staff 3 Coordinadores 4 Jefes de departamento 5 Operativos	s/n	Cualitativa/ordinal	
	Tipo de contrato	1 Honorarios asimilables a salarios	s/n	Cualitativa/nominal	
	Máximo nivel de estudios	1 Sin estudios 2 Primaria 3 Secundaria 4 Preparatoria 5 Licenciatura 6 Maestría	s/n	Cualitativa/ordinal	
	Sexo	1 Masculino 2 Femenino	s/n	Cualitativa/dicotómica	
	Antigüedad	Meses trabajados en el Organismo	s/n	Cuantitativa/continua	
	Edad	Años del trabajador	s/n	Cuantitativa/discreta	
	Calidad en el servicio	Dirección estratégica y ciclo de mejora	Percepción del encuestado de la calidad en el servicio	32,20,8,57,45	Cualitativa/ordinal
Gestión por procesos			33,21,9,58,46,34,22	Cualitativa/ordinal	
Mejora de la normatividad		Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	10,59	Cualitativa/ordinal
Gobierno electrónico				47,35,23,11	Cualitativa/ordinal
Gestión del conocimiento		1 2 3 4		60,48,36,24	Cualitativa/ordinal
Aportaciones de los funcionarios				12	Cualitativa/ordinal
Conozco algún modelo de calidad del servicio público		SI NO		61	Cualitativa/dicotómica
Conozco algún premio de calidad del servicio público		SI NO		62	Cualitativa/dicotómica

Fuente: Elaboración propia

Resultados

Se muestran los resultados obtenidos de la investigación llevada a cabo en el Organismo, sobre la descripción de la percepción de los trabajadores de la calidad en el servicio y sus dimensiones; en seguida se muestra la correlación entre las dimensiones de la calidad en el servicio.

Percepción de los trabajadores de las dimensiones de calidad en el servicio

Como se puede observar en la tabla 4.1, 82.37% de los trabajadores del Organismo estuvieron muy de acuerdo o de acuerdo con la percepción de la calidad en el servicio. En este mismo sentido los porcentajes de percepción, de acuerdo o muy de acuerdo, de las dimensiones de calidad oscilan entre el 74.75% y el 89.90%, correspondientes a la Gestión del conocimiento y la Dirección estratégica y ciclo de mejora, respectivamente.

Tabla 4.4 Percepción de los trabajadores del Organismo sobre calidad en el servicio y sus dimensiones

Dimensión/Percepción	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No contestó
Dirección estratégica y ciclo de mejor	25.74%	64.16%	9.10%	1.00%	0.00%
Gestión por procesos	28.98%	56.56%	12.46%	1.71%	0.29%
Mejora de la normatividad	23.75%	63.35%	10.90%	2.00%	0.00%
Gobierno electrónico	25.50%	53.23%	18.77%	2.50%	0.00%
Gestión del conocimiento	26.74%	48.01%	20.55%	4.70%	0.00%
Aportaciones de funcionarios	26.70%	51.50%	19.80%	2.00%	0.00%
Calidad en el Servicio	26.24%	56.13%	15.26%	2.32%	0.05%

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la adopción del modelo de excelencia, sólo el 39.60% manifestó si conocer algún modelo y algún premio de excelencia en la calidad del servicio público; por otra parte un mayor porcentaje, el 60.40% dejó asentado no conocerlos.

Análisis de la correlación de las variables

En la tabla 4.2, se muestra la correlación bi-variable entre las distintas dimensiones de la calidad en el servicio entre sí: dirección estratégica y ciclo de mejora, gestión por procesos, mejora de la normatividad, gobierno electrónico, gestión del conocimiento y aportaciones de los funcionarios. Todas las correlaciones son positivas, además cumplen con una prueba de .01 que identifica el 99% de nivel de confiabilidad, a excepción de la correlación entre la mejora de la normatividad y las aportaciones de los funcionarios, que es significativa al nivel .05, lo que identifica el 95% del nivel de confiabilidad; y gobierno electrónico y aportaciones de los funcionarios, que no cumplen con estas pruebas de nivel de confiabilidad. La correlación con el valor más elevado, es la que se obtuvo de la dimensión de dirección estratégica y ciclo de mejora y gestión por procesos, con un coeficiente de correlación de Pearson de .706.

Tabla 4.2 Correlación Pearson entre las diferentes dimensiones de calidad en el servicio.

		Gestión por procesos	Mejora de la normatividad	Gobierno electrónico	Gestión del conocimiento	Aportaciones de los funcionarios
Dirección estratégica y ciclo de mejora	Correlación de Pearson	.706**	.273**	.619**	.607**	.343**
	Sig. (bilateral)	0	0.006	0	0	0
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	–	.407**	.540**	.613**	.381**
	Sig. (bilateral)		0	0	0	0
Mejora de la normatividad	Correlación de Pearson	–	–	.357**	.302**	.210*
	Sig. (bilateral)			0	0.002	0.035
Gobierno electrónico	Correlación de Pearson	–	–	–	.587**	0.186
	Sig. (bilateral)				0	0.062
Gestión del conocimiento	Correlación de Pearson	–	–	–	–	.315**
	Sig. (bilateral)					0.001
** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).						
* . La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).						

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones obtenidas mediante el presente estudio de investigación, dónde se planeó como principal objetivo, analizar la correlación entre las dimensiones de calidad en el servicio en un Organismo Público Descentralizado del Estado de Durango.

Para el objetivo específico, que pretendía evaluar la percepción de los servidores públicos del Organismo en torno a la calidad en el servicio, que brinda el Organismo, y sus dimensiones se determina que:

Para todas las dimensiones de calidad en el servicio los resultados de percepción se inclinaron a la opción De acuerdo, lo cual indica que existe una buena percepción, pero la gente decidió marcar esta opción y no la de Muy de acuerdo, situación que deja ver que existe una gran área de oportunidad para mejorar la calidad en el servicio en el Organismo. Dado lo anterior se puede decir que:

- Para la dimensión de dirección estratégica y ciclo de mejora, se puede fortalecer el apoyo de las políticas de su departamento a los servicios que se prestan en la institución; las estrategias establecidas al interior de su departamento para brindar un buen servicio; la normatividad vigente y los planes departamentales para que contribuyan y faciliten las tareas de los trabajadores y que los objetivos de su departamento se cumplen.
- Para la dimensión de gestión por procesos, es de suma importancia que se establezca de forma clara y precisa los procesos a través del manual de la organización, la descripción de puestos y la formalización de los procesos y sus respectivos indicadores. Se hace énfasis en los indicadores, pues si los procesos no son medidos, no se está en posibilidades de aplicar acciones de mejora que permitan calidad en el servicio.
- En la dimensión de mejora de la normatividad, los trabajadores determinaron la necesidad de mejora de la calidad en el servicio en su departamento, y esto debe fundarse y motivarse desde la normatividad.
- En cuanto a la dimensión de Gobierno electrónico, se observa que el 21% estuvo en desacuerdo o muy en desacuerdo con esta percepción, sobre todo, no consideraron que en sus respectivos departamentos los trámites electrónicos facilitaran el servicio al usuario, así como tampoco la digitalización formaba parte importante de sus procesos. En la actualidad los trámites electrónicos cada día son más comunes y frecuentes, dada su practicidad, por ello es importante hacer énfasis en esta dimensión con miras al futuro.
- En el caso de la dimensión de gestión del conocimiento, se debe considerar esta dimensión pues es de interés tener registro y evidencia de las experiencias compartidas ya que esto permite generar conocimiento dentro del Organismo. El conocimiento es un activo intangible que es pieza clave en los procesos y la mejora continua, que permitan brindar calidad en el servicio.
- En cuanto a la dimensión de aportaciones de los funcionarios, poco más del 20% de los trabajadores no percibe estas aportaciones, por lo que se detecta un área de oportunidad para los funcionarios, recordando que el activo más importante de una organización es su gente.
- En la adopción del modelo de excelencia, la mayoría de los trabajadores manifestaron no conocer algún modelo de calidad en el servicio, así como también declararon no conocer algún premio a la calidad en el servicio. Por lo que es importante analizar los modelos de calidad en el servicio y darlos a conocer a los trabajadores, de igual forma darles a conocer los premios a los que podrían aspirar. Añadir que al adoptar estos modelos, se espera que la calidad en el servicio se vea beneficiada.

Por su parte y en cuanto al objetivo de evaluar la percepción de los trabajadores, de la calidad en el servicio, derivado de la percepción que se tiene de las dimensiones, se obtienen resultados por demás similares, pues aunque la mayoría, representada por el 56.13%, manifestaron estar de acuerdo con la percepción de la calidad en el servicio, no manifestaron estar Muy de acuerdo o bien e incluso se manifestaron en desacuerdo o Muy en desacuerdo, por lo que es necesario fortalecer las dimensiones antes mencionadas, a fin de elevar la percepción de la calidad en el servicio. Cabe señalar el punto de vista Lovelock et al. (2011) al señalar el valor que implica para la organización que los empleados entiendan como contribuye su trabajo individual a la satisfacción del usuario y que tienen las habilidades y herramientas necesarias para estar orientados a la calidad en el servicio.

Finalmente y en cuanto al objetivo de analizar la correlación entre las dimensiones de calidad en el servicio entre sí, se concluye que:

- La correlación con un valor más alto se observó entre dirección estratégica y ciclo de mejora con la gestión por procesos, además es de resaltar que estas dos dimensiones al correlacionarse con el resto obtuvieron los valores positivos de correlación más elevados, por lo que se puede decir que estas dimensiones y su fortalecimiento pueden colaborar en mejorar el resto de las dimensiones.
- En cuanto a la dimensión de aportaciones de los funcionarios y sus correlaciones con el resto de las dimensiones, obtuvieron valores entre .186 y .381, siendo la correlación con el valor más bajo de .186 para aportaciones de los funcionarios y gobierno electrónico, misma que no alcanza el nivel de significancia de .05, por lo que para el presente estudio los cambios en la dimensión aportaciones de los funcionarios no tienen mucha relación con el resto de las dimensiones de calidad en el servicio. No obstante lo anterior, no significa que aportaciones de los funcionarios no sea una dimensión importante para el Organismo, puesto que el coeficiente de correlación sólo establece, como su nombre lo indica, la correlación entre las variables, no así la importancia relativa de la dimensión en cuestión. De esta manera queda asentada la correlación entre las dimensiones de la calidad en el servicio.

Referencias

- Baca, G., Cruz, M., Cristóbal, M. A., Gutiérrez, J. C., Pacheco, A. A., Rivera, I. A., & Obregón, M. G. (2014). *Introducción a la Ingeniería industrial* (Primera ed.). México, D.F.: Grupo editorial patria, S.A. de C. V.
- Baca, G., Rodríguez, N., Pacheco, A. A., Reyes, J. M., Alcántar, M. E., Priero, A. M., . . . Rivera, G. (2014). *Administración integral. Hacia un enfoque de procesos*. México, D.F.: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V. .
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A de C.V.
- Chipia, J. F. (2015). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos* . Mérida: Universidad de los Andes Escuela de Medicina Cátedra de Bioestadística.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. El Salvador.
- Córdoba, U. d. (2009). *El análisis de datos mediante procedimientos informáticos, introducción al SPSS*. Facultad de Ciencias de la Educación.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* . México: McGraw-Hill.
- Lara, E. M. (2013). *Fundamentos de investigación. Un enfoque por competencias*. México: Alfaomega Grupo Editor.
- Lovelock, C., Reynoso, J., D'Andrea, G., Huete, L., & Wirtz, J. (2011). *Administración de Servicios. Estrategias para la creación del valor en el nuevo paradigma de los negocios*. México: Pearson Educación.
- Marcelino, M., & Ramírez, D. (2014). *Administración de la calidad; nuevas perspectivas* . México, D.F: Grupo editorial Patria, S.A. de C.V.
- Moyado, F. (2011). *Gestión pública y calidad: Un análisis desde la experiencia mexicana en el periodo 1995-2012*. *Revista de Administración Pública*, XLVI(2), 45-70.
- Niño, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación Diseño y Ejecución* . Bogotá: Ediciones de la U.
- Pérez, R., Caso, C., Río, M. d., & López, A. (2010). *Introducción a la estadística económica*. Oviedo, España: Departamento de Economía Aplicada, Campus del Cristo, Universidad de Oviedo. Recuperado el 22 de Octubre de 2015, de

https://books.google.com.mx/books?id=JmB3X23y20AC&printsec=frontcover&dq=Introducci%C3%B3n+a+la+estad%C3%ADstica+econ%C3%B3mica&hl=es-419&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMI_M-Esd6-yAIV1eICh29RQ8c#v=onepage&q=Introducci%C3%B3n%20a%20la%20estad%C3%ADstica%20econ%C3%ADstica

Sotelo, J. G., Arrieta, D., & Figueroa, E. G. (2015). Medición del clima organizacional gubernamental utilizando calidad en el servicio como parámetro. *Revista Global de Negocios*, III(4), 27-38.

Torres, M., Vásquez, C., & Luna, M. (2011). Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público. *Compendium*, 14(27), 39-59.

Vicher-García, M. D. (2012). Utilidad o futilidad: calidad e ISOs en la administración pública. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 19(60), 205-228.

Plataforma informática de descarga administrativa de la secretaría de educación en el estado de Durango

Informatics platform for managerial download at the Education Secretary in the state of Durango

MEJÍA-CARRILLO, M.¹ & CARRILLO-SOTO, N.²

Secretaría de Educación en el Estado de Durango, Domingo Arrieta 1700, Gral. Domingo Arrieta, 34180 Durango, Dgo. México.

ID 1° Autor: Manuel de Jesús Mejía-Carrillo/ **ORC ID:** 0000-0003-3023-3211, **Researcher ID Thomson:** D-9278-2018, **CVU CONACYT ID:** 737260

ID 1° Coutor: Nohemma Carrillo-Soto

M. Mejía, N. Carrillo

chaparritos_2b@hotmail.com

D. Arrieta, (eds.). La gestión estratégica ante la calidad y productividad organizacional Proceedings-©ECORFAN-México, 2018.

Resumen

El objetivo de la investigación fue diseñar una plataforma informática de descarga administrativa para el docente multigrado de las escuelas que integran el Proyecto de Innovación que opera en el estado de Durango. Para esto se utilizó la investigación acción como método, y se aplicó una entrevista abierta a 34 supervisores escolares y 6 jefes de sector educativo en el estado de Durango. A través del proceso de investigación se llegó a la conclusión que una plataforma informática de descarga administrativa permitirá simplificar administrativamente los procesos que los docentes y supervisores multigrado que atiende el Proyecto de Innovación de la Secretaría de Educación en el Estado de Durango.

Simplificación Administrativa, Tecnologías De Información Y Comunicación, Supervisión Escolar, Docente Multigrado

Introducción

En la actualidad, una de las principales tendencias con los que contamos en materia de educación es el uso de las Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC), denominadas a finales del siglo pasado como recursos telemáticos, definidos como herramientas que se asocian a uno de los descubrimientos con mayor auge en los últimos 100 años: la computadora.

Las computadoras y sus dispositivos, combinados con el uso del internet, han demostrado que llegaron para quedarse. Así la sociedad demanda el uso de las TIC para realizar diferentes actividades: administrativas, sociales, académicas, legislativas, entre otras. Por lo que, en cualquier ámbito se hace necesario recurrir a estas herramientas, que permiten, entre otras cosas, transferir grandes cantidades de información en muy poco tiempo.

En este capítulo difundimos el trabajo realizado por la Unidad de CIIDE “Profr. Rafael Ramírez” dentro del Proyecto de Innovación (PROYINN) de la Secretaría de Educación en el Estado de Durango, el cual tuvo como objetivo diseñar una plataforma informática de descarga administrativa para el docente multigrado, en el cual se utilizó la investigación acción como método, y se aplicó una entrevista abierta a 34 supervisores escolares y 6 jefes de sector educativo, y donde se llegó a la conclusión que la plataforma informática permitirá simplificar administrativamente los procesos que los docentes y supervisores multigrado.

Descripción del Problema

La política educativa se ha enfocado en la posibilidad de contar con dispositivos informáticos para apoyar el trabajo académico y el trabajo administrativo de las instituciones de los diversos niveles educativos. Esta incorporación de las TIC en el terreno educativo, por ejemplo, ha demostrado que en la función administrativa, la información fluye de manera más rápida. Por lo que la Secretaría de Educación Pública (SEP) hace uso de diversos medios informáticos para compartir información con las jefaturas de sector, quienes a su vez la distribuyen entre las supervisiones escolares, los directores y los docentes según se necesite.

Es por esto que una de las preocupaciones que hay en el sistema educativo actual gira en torno a la utilización de las TIC, entre otras cosas, las autoridades se plantean: ¿saben los docentes cómo utilizar las TIC? y ¿qué se hace con las TIC en las escuelas? Más allá de estos simples planteamientos, la preocupación del sistema educativo se engloba en una situación muy particular: ¿por qué, a pesar del uso de las TIC, los resultados académicos siguen siendo los mismos que años atrás?

Programas oficiales como Enciclomedia o Habilidades Digitales para Todos (HDT), acciones de capacitación de la Unidad de Formación Continua y Superación Profesional, procesos de formación inicial y continua, no han podido resolver este problema. Algunos de los involucrados en estos programas y en estas acciones dicen que el programa radica en un fenómeno llamado: Carga Administrativa.

Objetivo

Diseñar una plataforma informática de descarga administrativa para el docente multigrado de las escuelas que integran el Proyecto de Innovación que opera en el estado de Durango.

Marco referencial

La presente investigación institucional está relacionada con dos conceptos centrales de la política educativa nacional: descarga administrativa y fortalecimiento de la supervisión escolar. Dichos conceptos fueron consultados en una serie de documentos normativos que retoman las conceptualizaciones descritas anteriormente (tabla 1):

Tabla 1 Documentos normativos consultados para la construcción del instrumento

Título	Autor	Aspectos relevantes
Lineamientos para la organización y el funcionamiento de los CTE	SEP (s.d.)	Implementar innovación que logren un impacto satisfactorio en la mejora educativa. Línea de acción “mejorar la supervisión escolar, reforzando su capacidad para retroalimentar y evaluar el trabajo pedagógico de los docentes (PND, 2012).
Orientaciones técnicas para fortalecer la acción académica de la Supervisión	SEP (2006)	Las funciones que realiza el supervisor son: administrativas, laborales y técnicos pedagógicos; de comunicación y enlace; de supervisión, control, seguimiento y evaluación; de apoyo, asistencia y acompañamiento. En la administración existen situaciones que generan duplicidad de programas y proyectos. El equipo de supervisión requiere de una constante autoformación y capacitación para dar respuesta a las necesidades de la práctica directiva y docente. La mayoría de los directores ha concentrado sus esfuerzos en la demanda administrativa y atiende de manera limitada lo académico. La visita de acompañamiento de la supervisión fortalece la presencia institucional de la administración educativa.
Plan de estudios educación básica	SEP (2011)	Contribuir a la administración eficaz de la organización, que produzca cambios necesarios y útiles.
Manual de funciones del supervisor de escuelas multigrado en educación básica	SEED (2015)	Orientar las funciones y facultades que se le confieren a la función supervisora, reconociendo los perfiles, parámetros e indicadores de la evaluación del supervisor, alineando los documentos operativos estatales con las reformas educativas nacionales.

Fuente: Elaboración propia

El análisis de estos documentos permitió identificar los conceptos que se presentan a continuación:

Descarga administrativa

El Acuerdo 717 publicado en el Diario Oficial de la Federación con fecha del 7 de Marzo del 2014, establece, en su Capítulo II “Del fortalecimiento de la autonomía de gestión escolar de las escuelas de educación básica”, en el Artículo sexto, lo siguiente: Fracción i) Descarga administrativa. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley General de Educación, establecer los mecanismos necesarios para revisar permanentemente las disposiciones normativas, los trámites y procedimientos a los que están obligadas a dar cumplimiento las escuelas, con el objeto de simplificarlos.

De acuerdo con Valdez (s.d., p. 2): La simplificación administrativa representa una práctica continua de comunicación y confianza pero con estricto apego a los instrumentos normativos vigentes (...) los procedimientos necesarios para dar cumplimiento a esta normatividad deberán ser claros y sencillos de tal manera que la simplificación demuestre su objetivo en alentar la concurrencia de voluntades para satisfacerla, abreviando tiempo y atenuando los costos económicos inherentes a este propósito.

Según el Ministerio de Educación de Perú (2005), “se denomina procedimientos a la secuencia de operaciones o pasos concatenados entre sí y que ordenados en forma lógica permite alcanzar con un objetivo predeterminado” (p. 5).

En este sentido, la presente investigación se inscribe en el concepto de descarga administrativa como: el procedimiento sistemático y ágil que permite la atención de los asuntos administrativos de la escuela, sin descuidar los aspectos académicos y pedagógicos de la institución.

Fortalecimiento de la supervisión escolar

Con el Acuerdo 717 (DOF, 2014) se establece también que: Fracción g) Fortalecimiento de la supervisión escolar. Alejar a la supervisión escolar de responsabilidades fundamentales de control administrativo y orientarla decididamente al aseguramiento de la calidad del servicio educativo. Esto significa, en primer lugar, que la supervisión centra su actividad en el logro de los aprendizajes de todos y cada uno de los estudiantes de las escuelas de su zona.

Según la SEP (2011a), en las orientaciones para fortalecer las competencias profesionales de los equipos de la supervisión, del Programa de Escuelas de Tiempo Competo, se hace referencia a estrategias de fortalecimiento consistentes en una serie de recomendaciones y herramientas básicas que se aportan al supervisor.

Para efectos de esta investigación, entendemos el fortalecimiento como la estrategia transversal para elevar la calidad educativa a través de la optimización, enriquecimiento, implementación y ajuste de los procesos administrativos, académicos y de uso de la infraestructura que se llevan a cabo en el Sistema Educativo Nacional.

Metodología

En los siguientes párrafos se describen tres aspectos importantes de la metodología: método, técnicas de investigación y los participantes.

Método

Para alcanzar el objetivo planteado, decidimos realizar un estudio adscrito al paradigma sociocrítico, de acuerdo con Vargas (2012) a este paradigma le interesa construir soluciones concretas que transformen la realidad. Para este autor, “el paradigma citado asume una postura epistemológica pragmática y se elige una metodología cualitativa” (p. 13), por lo que en este estudio se optó por trabajar desde un enfoque cualitativo a través del método de la investigación acción, el cual, para Elliot (s.d., como se citó en Latorre, 2005, p. 24), es un estudio de una situación social con el fin de mejorar la calidad de la acción dentro de la misma, es decir, siempre y cuando la información dimane del propio hecho educativo.

Técnicas de investigación

La información fue recopilada por medio de dos técnicas de investigación: la entrevista abierta y el grupo focal. Según Vargas (2012) la entrevista es la técnica más usada en investigaciones de corte cualitativo, y es abierta cuando las preguntas pueden ser contestadas con toda libertad y amplitud. Este autor señala que el grupo focal permite encontrar respuestas verbales y suele usarse para obtener información valiosa sobre las percepciones o para saber qué piensa un grupo sobre determinado asunto. En las dos técnicas se usó el cuestionario como instrumento de investigación, el cual se integró por preguntas abiertas asociadas al tema central de la investigación: plataforma informática de descarga administrativa.

Participantes

Entre los participantes del estudio estuvieron: 6 jefes de sector y 34 supervisores escolares, 9 coordinadores de programas y proyectos educativos de la SEED. La selección de jefes de sector y supervisores fue realizada por la Coordinación Estatal del CIIDE en acuerdo con la SEED, es decir, cada uno de los nivel educativo (preescolar, primario y secundario) seleccionó a los profesores que debían ser entrevistados, donde se consideraron como criterios de inclusión: conocimiento del PROYINN, ganas de participar en él, y conocimiento del proceso administrativo realizado en las escuelas multigrado. Para el grupo focal se hizo una invitación a través de la misma Coordinación Estatal del CIIDE a cada uno de los coordinadores de programas y proyectos educativos. Por lo anterior, se puede decir que los participantes integraron una población muestra por conveniencia, donde los involucrados fueron invitados a participar en nuestro proyecto.

Resultados

A continuación exponemos los resultados encontrados a través de la aplicación de las entrevista a jefes de sector y supervisores escolares en el estado de Durango, y la aplicación del grupo focal con coordinadores de programas y proyectos de la SEED.

Entrevista

Durante el periodo comprendido de los meses de noviembre del 2014 a marzo del 2015, se realizó una entrevista a 30 supervisores que integran el denominado grupo “Innovación Colaborativa”, considerado como una selección de supervisores realizada por los distintos niveles para trabajar como apoyo al PROYINN al cual pertenece el CIIDE.

Además de un equipo de 10 integrantes, entre jefes de sector y supervisores, que trabajan en la Región Laguna y la zona de influencia de la Unidad “Profesor Rafael Ramírez”. Con esta entrevista identificamos cinco elementos básicos: a) integración de la zona escolar, b) funciones del supervisor, c) funciones del supervisor de acuerdo a los programas, d) Habilidades digitales para todos, y e) competencias del supervisor. En esta ponencia se presentan los resultados de los incisos d) Habilidades digitales para todos y e) competencias del supervisor.

En la tabla 2 se presentan las palabras claves que los supervisores señalaron como respuesta al cuestionamiento ¿cuáles son las habilidades digitales que hay en su zona escolar?

Tabla 2 Habilidades digitales que respondieron los supervisores entrevistados.

Palabra	Frecuencia
Certificación HDT	7
Redes Sociales	5
Manejo de computadora	5
Básico	5
Empleo de aparatos personales	2
Diplomados	1
Cursos	1
Uso de computadora	1
Correo electrónico	1
Manejo de información	1
Diseño de formatos	1
Internet	1
Muy poco	1

De acuerdo con la tabla anterior, los supervisores entrevistados consideran que en sus zonas escolares los docentes están capacitados para utilizar las herramientas que las TIC. Esto se asume, entre otras cosas, porque los docentes asisten a diversas capacitaciones (ejemplo Certificación HDT, cursos de los centros de maestros, diplomados de diversas instituciones), porque la información fluye al interior de la zona por medio del correo electrónico y las redes sociales. Algunos de los fragmentos de las entrevistas señalan:

Tengo cuatro Supervisores y 17 Directores Técnicos con buen nivel en el uso de las TIC, se trabajará en el Programa Escuelas Digitales, donde se realizarán revistas para mejorar las habilidades comunicativas. Los docentes han participado en Certificaciones, talleres y cursos (Jefa de Sector, Región Laguna).

Tengo cuatro directores que usan las TIC de manera permanente y constante: computadora y celular, y cuatro que difícilmente lo usan. Hay 100 docentes que tienen buen nivel en el uso de HD y otros 100 que no tienen buen nivel. Algunos docentes usan apoyos de otros, por ejemplo de los alumnos (Jefe de Sector, Región Laguna).

Con respecto a ¿cuáles son las competencias que debe tener un supervisor escolar?, los supervisores entrevistados respondieron una lista inicial que integraba 96 palabras claves; sin embargo, para fines de este informe se retoman las seis competencias que tienen una frecuencia igual o mayor a 4 (tabla 3).

Tabla 3 Competencias señaladas por los supervisores entrevistados.

Competencia	Frecuencia
Liderazgo	12
Administración	7
Habilidades digitales	6
Organizativa	5
Gestión	4
Estrategias de mediación	4

A partir de estos resultados los supervisores entrevistados, consideran importante, sobre todo, las habilidades digitales como competencia docente, la tercera frecuencia más alta. Los supervisores reconocen con esta competencia, la importancia que tiene en este momento el uso de las TIC en el trabajo administrativo que se realiza en las supervisiones escolares, y por ende, en las escuelas que las integran.

Grupo focal

A partir de la información recabada en la entrevista realizada a supervisores y jefes de sector, se planteó la necesidad de realizar un grupo focal con los coordinadores de programas y proyectos educativos de la SEED. La cita fue el 10 de junio del 2015 en las instalaciones del Programa Escuelas de Tiempo Completo. Los propósitos del grupo focal fueron:

- Identificar las acciones que el docente multigrado realiza de acuerdo a los programas educativos.
- Identificar las funciones que el supervisor de escuelas multigrado realiza de acuerdo a los programas educativos.
- Identificar los aspectos administrativos de los programas educativos que se pueden trabajar desde una plataforma informática.

Para alcanzar los tres objetivos se plantearon tres preguntas centrales que los asistentes debían responder. A continuación se presentan cada una de las preguntas y las respuestas de algunos de los coordinadores de programas y proyectos:

- Desde su programa, ¿cuáles son las acciones que requiere realizar el docente multigrado para decir que cumple con las normas preestablecidas?

“Lo que se le pide a escuelas multigrado, en un principio decide participar o no, cuando lo decide, tiene que registrar y tener una planeación, desde hace dos años es la ruta de mejora, este requisito es para todas las escuelas, hoy no se pide porque todas las escuelas las tienen que hacer, después necesitamos el consejo de participación Social, en multigrado debe haber un padre de familia quien apoyará en las actividades, luego seguimiento de planeación y terminar con informe final, cuando hay recurso financiero registrar y comprobar el uso de esos ingresos”(Coordinador del Programa Escuelas de Calidad).

“Se pide ficha técnica con características de la institución, el director informa su población docente y su alumnado, es importante que se registre quienes son los titulares de cada comité para tener alguna relación con los organismos” (Coordinadora del Proyecto de Innovación).

“Se pide carta compromiso, acta de participación social, acta de integración, comprobar el recurso y hacer una autoevaluación (Coordinador del Programa de Escuela Segura).

- ¿Qué acciones administrativas realiza el supervisor multigrado para atender las reglas de operación de su programa?

“Acompañamiento y seguimiento, deben estar al pendiente de que se cumpla con todos los requisitos, se propone que se trabaje con su ruta de mejora” (Coordinadora Académica de la Unidad de Formación Continua).

“Que acompañe, oriente para que la escuela decida si participa o no, se le pide que conozca al docente que tiene a cargo de la escuela y le pueda dar documento que lo identifique. Al conocer la planeación de la escuela elabore su plan de intervención para el acompañamiento y que apoye a la escuela en el ejercicio de los recursos” (Coordinador del Programa Escuelas de Calidad).

“La participación del supervisor es sumamente importante en el componente tres recibe estímulo. Acompaña al docente, enlaza, aporta acciones de seguimiento, recibe la carga por medio del componente tres. Sin la función o la experiencia de un supervisor el programa se vería obsoleto” (Coordinador del Programa Escuelas de Excelencia).

- ¿Qué documentos administrativos, se requieren en su programa, considera que se pueden trabajar desde una plataforma informática que busca la descarga administrativa?

“Plantilla actualizada y que año tras año se actualice. Que tenga figuras pues es la población que atendemos. Nosotros ocuparíamos que en esta plataforma se esté actualizando lo del talón de pagos, bajas, altas, ubicación de los maestros” (Coordinadora académica de la Unidad de Formación Continua).

“Carta compromiso y pedir lo menos de información, nombramiento del director que si se tuviera actualizado en Secretaría no se pediría al director. Carta de participación social” (Coordinador del Programa de Participación Social).

“Plantilla actualizada de docentes, intendentes, un padre de familia y plantilla de alumno, carta compromiso y lo del nombramiento del director se pide impreso” (Coordinadora Programa Escuelas de Tiempo Completo).

“Este ciclo se requirió las IFE, situación que fue muy difícil de obtener, se ha solicitado que esta participación sea en el sentido de abonar para que un programa adquiera información que ya se tiene. En 2008 un grupo de personas presentaron un proyecto relativo a esto, se hicieron estudios donde se identificó 120 oficios para sacar a alumnos fuera de la escuela. Ojalá que esto nos sirva para ser más eficientes” (Coordinador del Programa Escuelas de Excelencia).

A partir de las respuestas que los coordinadores de programas y proyectos, observó que la carga administrativa de los docentes de las escuelas multigrado y los supervisores obstaculiza procesos académicos que deben estar presentes en las aulas de educación básica, esto dado por la necesidad de cubrir requisitos administrativos que son duplicados en diferentes instancias.

Hipótesis de Acción

El diseño y aplicación de una plataforma informática genera las condiciones para que se dé una descarga administrativa en las escuelas de educación básica multigrado, para contribuir al desarrollo de condiciones institucionales de impulso a la autonomía de gestión con calidad educativa.

Propuesta de mejora

A partir de los resultados encontrados en las entrevistas aplicadas se consideró necesario iniciar el diseño de una plataforma informática de descarga administrativa que cumpla con los siguientes requisitos:

- Correo institucional: el cual será elaborado desde SEED, por lo que se tendrá el control de aquellos correos que cambien de “usuario”, lo cual ocurre cuando un docente y/o supervisor se cambia de centro de trabajo.
- Usuarios: Docentes multigrado y supervisores que trabajan en el universo de atención del PROYINN, jefes de departamentos, jefes de área, coordinadores de programas y proyectos.
- Contraseña: individualizada por cada usuario, pero con la opción de ser modificada por las autoridades educativas cuando se presenten cambios de adscripción.
- Normas para informar: la SEED establecerá los tiempos en los que los usuarios deberán informar lo que acontece en sus escuelas con respecto a los procesos administrativos.

La plataforma de descarga administrativa funcionará como clúster (“tinaco de información” en términos coloquiales) que apoyará a las diferentes áreas de SEED para obtener la información de las escuelas en el tiempo que lo necesiten, es decir, se tendrá la información en tiempo real. Asimismo, apoyará a los coordinadores de programas y proyectos para poder usar la información sin la necesidad de recurrir a los supervisores y jefes de sector en la solicitud de la información precargada en la plataforma. De igual manera, apoyará a los docentes y supervisores al evitar “vueltas y vueltas” a las instalaciones de SEED y los diversos programas educativos en los cuales se entrega hasta tres o cuatro veces la misma información durante un ciclo escolar. Los documentos administrativos que se espera tener en el contenido de la plataforma informática son:

- Plantilla del personal docente que labora en las escuelas.
- Cartas compromisos que solicitan los programas y proyectos educativos.
- Informes (rendición de cuentas) que hacen los directores a los diferentes programas y proyectos.
- Padrón de alumnos y de padres de familia.
- Documentos oficiales (credencial de elector, curp, actas de nacimiento, entre otras).
- Calificaciones actualizadas.
- Registros de Consejos Escolares de Participación Social.
- Ruta de mejora (escuelas) y plan de intervención (supervisiones).

Conclusiones

Con la utilización de las TIC en la educación, los procesos administrativos deberían realizar en un menor tiempo. Los supervisores y docentes de las escuelas multigrado del estado de Durango, tienen conocimientos sobre el uso y aprovechamiento de las TIC, por ejemplo: utilizan el correo electrónico, redes sociales y diferentes paquetes informáticos como Microsoft Word, Excel y PowerPoint, sin embargo, los trámites administrativos que se originan desde las diferentes áreas de SEED, en lo general, y los programas y proyectos educativos, en lo particular, siguen procesos que se convierten en una carga administrativa para los docentes frente a grupo que atienden al mismo tiempo las funciones de directores escolares.

La utilización de la plataforma informática de descarga administrativa, permitirá a los docentes y supervisores de las escuelas multigrado, realizar una simplificación administrativa, de tal manera que puedan dedicar su tiempo a actividades de enseñanza que busquen mejorar el rendimiento académico de sus estudiantes y que éste se vea reflejado en un mejor rendimiento académico.

Referencias

Barraza A. (2010) Elaboración de propuestas de intervención educativa. Méx.-UPD.

CIE-UPD (2008) Indicadores para la elaboración y evaluación de proyectos de investigación, en Revista Investigación Educativa Duranguense, vol. 3, no. 8, pp. 92-103.

- CIIDE (2015) Informe del proyecto sobre plataforma de descarga administrativa (Documento sin publicar). México.
- DOF (2014) Acuerdo Número 717 por el que se establecen los lineamientos para formular los programas de gestión escolar. México.
- DOF (2015) Ley General de Educación. México
- INEE (2008) Hacia un nuevo modelo de supervisión escolar para las primarias mexicanas. México – Autor.
- Latorre, A. (2005). La investigación-acción. España: Graó, de IRIF, S.L.
- Ministerio de Educación de Perú (2005) Guía para la simplificación de procedimientos administrativos. Perú-Autor.
- Real Academia Española (2012) Diccionario de la lengua española versión electrónica, 22ª edición. España.
- Prieto B. T. (2013) Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional (Tesis de Maestría). Perú-PUCP.
- SEED (s.d.) Documento Base del Proyecto: Innovación para el Fortalecimiento del Sistema Básico de Mejora Educativa en Durango. México Autor.
- SEED (2015) Manual de funciones del supervisor de escuelas multigrado en educación básica (Versión Preliminar, sin publicar) México-Autor.
- SEP (s.d.) Lineamientos para la organización y el funcionamiento de los CTE. México-Autor.
- SEP (2012). Manual de organización general de la Secretaría de Educación Pública. México - Autor.
- SEP (2010) Módulo V. Un Modelo de Gestión para la supervisión escolar. México - Autor.
- SEP (2011) Plan de estudios de educación básica. México-Autor.
- SEP (2006) Orientaciones técnicas para fortalecer la acción académica de la supervisión. México - Autor.
- Váldez (s.d.) Simplificación Administrativa. Consultado en:
<http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/gac/cont/33/trb/trb35.pdf>
- Vargas B. X. (2012) ¿Cómo hacer investigación cualitativa? México: ITESO.

Apéndice A. Consejo Editor Universidad Juárez del Estado de Durango

SALCIDO-MARTÍNEZ, Claudia Nora. MsC
Universidad de Texas

NAVARRO-RODRÍGUEZ, Miguel. PhD
Universidad Pedagógica de Durango

BARRAZA-SOTO, Isidro. PhD
Universidad Autónoma de San Luis Potosí

RICO-PÉREZ, Ma. Concepción. PhD
MORENO-ELIZALDE, María Leticia. PhD
RICO-PÉREZ, Luz María. MsC
HERNÁNDEZ-VELA, Hortensia. PhD
Universidad Juárez del Estado de Durango

ORTEGA-MARTÍNEZ, Rosa Martha. MsC
Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey

Apéndice B. Consejo Editor ECORFAN

ANGELES-CASTRO, Gerardo. PhD
Instituto Politécnico Nacional, México

MANRIQUEZ-CAMPOS, Irma. PhD
Universidad Nacional Autónoma de México, México

PERALTA-FERRIZ, Cecilia. PhD
Washington University, EUA

PALACIO, Juan. PhD
University of St. Gallen, Suiza

DAVID-FELDMAN, German. PhD
Johann Wolfgang Goethe Universität, Alemania

GUZMÁN-SALA, Andrés. PhD
Université de Perpignan, Francia

VARGAS-HERNÁNDEZ, José. PhD
Keele University, Inglaterra

AZIZ-POSWAL, Bilal. PhD
University of the Punjab, Pakistan

VILLASANTE, Sebastian. PhD
Royal Swedish Academy of Sciences, Suecia

PIRES-FERREIRA-MARÃO, José. PhD
Federal University of Maranhão, Brasil

RAÚL-CHAPARRO, Germán. PhD
Universidad Central, Colombia

QUINTANILLA-CÓNDOR, Cerapio. PhD
Universidad Nacional de Huancavelica, Perú

GARCÍA-ESPINOSA, Cecilia. PhD
Universidad Península de Santa Elena, Ecuador

ALVAREZ-ECHEVERRÍA, Francisco. PhD
University José Matías Delgado, El Salvador

GUZMÁN-HURTADO, Juan. PhD
Universidad Real y Pontificia de San Francisco Xavier, Bolivia

NUÑEZ-SELLES, Alberto. PhD
Universidad Evangelica Nacional, Republica Dominicana

ESCOBEDO-BONILLA, Cesar Marcial. PhD
Universidad de Gante, Bélgica

ARMADO-MATUTE, Arnaldo José. PhD
Universidad de Carabobo, Venezuela

GALICIA-PALACIOS, Alexander. PhD
Instituto Politécnico Nacional, México

- NAVARRO-FRÓMETA, Enrique. PhD
Instituto Azerbaidzhan de Petróleo y Química Azizbekov, Rusia
- ALVAREZ-ECHEVERRÍA, Francisco. PhD
University José Matías Delgado, El Salvador
- BELTRÁN-MORALES, Luis Felipe. PhD
Universidad de Concepción, Chile
- TUTOR-SÁNCHEZ, Joaquín. PhD
Universidad de la Habana, Cuba
- ARAUJO-BURGOS, Tania. PhD
Universita Degli Studi Di Napoli Federico II, Italia
- HIRA, Anil. PhD
Simon Fraser University, Canadá
- MIRANDA-GARCÍA, Marta. PhD
Universidad Complutense de Madrid, España
- LUFUNDISU- BADENGO, Patrick. BsC
Institut Supérieur de Techniques Appliquee, Republica Democratica del Congo
- DUARTE, Oscar Mauricio. PhD
Higher Institute of Economics "Karl Marx", Bulgaria
- OCAÑA, Ely. MsC
Universidad de San Carlos de Guatemala, Republica de Guatemala
- CANTEROS, Cristina. PhD
ANLIS "Dr. Carlos G. Malbrán", Argentina
- NARVÁEZ-SOLÍS, Concepción. MsC
Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Republica de Nicaragua
- ROJAS-BUSTAMANTE, Nataly. BsC
Universidad de Medellín, Colombia
- CANDIDO-GONZALES, Bogarin. BsC
Universidad Nacional de Asunción, Paraguay
- GANDICA-DE ROA, Elizabeth. PhD
Universidad Católica del Uruguay, Uruguay
- BANERJEE, Bidisha. MsC
Amity University, India

Apéndice C. Comité Arbitral ECORFAN

HERNANDEZ-MARTÍNEZ, Rufina PhD
University of California, EUA

DE AZEVEDO-JUNIOR, Wladimir Colman. PhD
Federal University of Mato Grosso, Brasil

VARGAS-DELGADO, Oscar. PhD.
Universidad Centroamericana, Nicaragua

MARTINEZ-BRAVO, Oscar Mario. PhD
Instituto Nacional de Astrofísica, Óptica y Electrónica-UNAM, México

GONZALEZ-TORRIVILLA, Cesar Castor. PhD
Universidad Central de Venezuela, Venezuela

TUTOR-SÁNCHEZ, Joaquín. PhD
Universidad de la Habana, Cuba

YAN-TSAI, Jeng. PhD
Tampkang University, Taiwan

POSADA-GOMEZ, Rubén. PhD
Institut National Polytechnique de la Lorraine, Francia

SOTERO-SOLIS, Victor Erasmo. PhD
Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Perú

GONZÁLEZ-IBARRA, Miguel Rodrigo. PhD
Universidad Nacional Autónoma de México, México

MONTERO-PANTOJA, Carlos. PhD
Universidad de Valladolid, España

RAMIREZ-MARTINEZ, Ivonne. PhD
Universidad Andina Simón Bolívar, Bolivia

ARAUJO-BURGOS, Tania. PhD
Universita Degli Studi Di Napoli Federico II, Italia

ALVAREZ-ECHEVERRÍA, Francisco. PhD
Universidad José Matías Delgado, El Salvador

SORIA-FREIRE, Vladimir. PhD
Universidad de Guayaquil, Ecuador

