

VOLUMEN V

Número 20

ISSN: 1665-9066 Reserva: 04-2013-100210421200-102

COMITÉ EDITORIAL

Dr. José Vili Martínez González

Dr. Pablo César Rodríguez Mendoza

Dr. José Ramón Torres Solís

Dr. Juan Danilo Díaz Ruiz

Dr. Ricardo Alfredo Varela Juárez

Dr. Martín Abreu Beristain

Dr. Fernando Javier Cervantes Aldana

Dr. Carlos Alfonso Merino González

Dr. Héctor Godínez Juárez

ÍNDICE

¿CUÁL ES LA IMAGEN QUE PERCIBEN LOS TURISTAS NORTEAMERICANOS DE IXTAPA-ZIHUATANEJO, MÉXICO, COMO DESTINO DE SOL Y PLAYA?

Dr. Lucio Hernández-Lobato, Dra. María Magdalena Solís-Radilla (Maestría en Ciencias: Gestión sustentable del Turismo, Unidad Académica de Turismo, Universidad Autónoma de Guerrero)..... 1

¡MUJER QUE SABE LATÍN! MOBBING

Dra. Rebeca Del Pino Peña (Universidad Nacional Autónoma de México/Universidad del Valle de México) 23

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA, ELEMENTO CLAVE PARA LA ENSEÑANZA/APRENDIZAJE

Mtra. Rosa María González López, Dr. Ricardo Paredes Solorio y Dr. Jorge Pérez Mejía (Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Facultad de Administración).....34

DESARROLLO DE UN INSTRUMENTO PARA IDENTIFICAR LA TECNOLOGÍA COMO UN SÍMBOLO DE PODER. (UN FACTOR CRÍTICO PARA SU COMERCIALIZACIÓN)

Damaris Yunuen Mejía López (Maestría en Gestión de la Tecnología e Innovación de la Facultad de Contaduría y Administración-Centro de Ingeniería y Desarrollo Industrial de la Universidad Autónoma de Querétaro).....48

Administración Contemporánea. Revista de Investigación. Año 10, No. 20, 2 de octubre–diciembre del 2013, es una publicación cuatrimestral editada por el COLEGIO DE POSGRADUADOS EN ADMINISTRACIÓN DE LA REPÚBLICA MEXICANA, ASOCIACIÓN CIVIL, calle de Durango No. 245-402. Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, Distrito Federal, Teléfono: (55) 55 25 02 45, www.colpamex.org, pcrm@colpamex.org, Editor responsable: Dr. Pablo César Rodríguez Mendoza, Reserva de Derechos al Uso Exclusivo No. 04 – 2013 – 100210421200 – 102, ISSN: 1665-9066, ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Responsable de la última actualización de este Número Dr. Pablo César Rodríguez Mendoza, calle de Durango No. 245-402. Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, Distrito Federal, Fecha de última modificación: 2 de octubre del 2013.

DISEÑO Y APLICACIÓN DE UNA GUÍA METODOLÓGICA DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL (EN LA ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DE LAS IES

Dra. María Antonieta Andrade Vallejo (Instituto Politécnico Nacional); Dra. Concepción Herrera Alcázar (Instituto Politécnico Nacional) y Dr. Esteban Martínez Díaz. Instituto Politécnico Nacional.....87

DESEMPEÑO DE LOS EQUIPOS DE SUPERVISIÓN DE LA JURISDICCIÓN SANITARIA, CENTRO TABASCO

Dra. María Isabel Avalos García (Universidad Juárez Autónoma de Tabasco y Secretaría de Salud de Tabasco); Dr. Heberto Romeo Priego Álvarez (Universidad Juárez Autónoma de Tabasco) y M en C. Claudia Rebeca Bojórquez Rodríguez (Secretaría de Salud de Tabasco)118

FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE MÁS INFLUYEN EN UN AMBIENTE SALUDABLE DE UNA PEQUEÑA

M.A.E. Maricela Carolina Peña Cárdenas (Universidad Autónoma de Coahuila); M.I. Adriana Guadalupe Chávez Macías (Universidad Autónoma de Coahuila) y Mariel Hernández Mesta (Universidad Autónoma de Coahuila).....152

MOTIVACIONES EMPRENDEDORAS DEL ESTUDIANTE DE PREGRADO

Dra. Berta Ermila Madrigal Torres (Universidad de Guadalajara CUSUR); Dra. Claudia Saldaña Orozco (Universidad de Guadalajara CUSUR) y Rosalba Madrigal Torres (Universidad de Guadalajara CUCSH).....169

LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR ACADÉMICO: REDEFINICIÓN DE LAS FUNCIONES LABORALES EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICA EN MÉXICO

Dr. Joaquín Vázquez García, Blanca Verónica Bastidas Valdez, Lourdes Rocío Botello Valle (Universidad Autónoma de Baja California).....189

LA INNOVACIÓN EN LAS PYMES

MDE Sergio Garcilazo Lagunes (Profesor Investigador Universidad Panamericana, Campus Ciudad de México).....209

RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA DE LAS EMPRESAS INCORPORADAS A LA FUNDACIÓN DEL EMPRESARIADO SONORENSE, A.C (FESAC) EN CIUDAD OBREGÓN, SONORA

Dra. Beatriz Ochoa Silva; Mtra. Jesús Nereida Aceves López; Mtra. Nora Edith González Navarro y Dra. Dina I. Valdez Pineda (Instituto Tecnológico de Sonora).....220

EL IMPACTO DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR LA BANCA MÚLTIPLE Y DESARROLLO A LAS PYMES EMPRENDEDORAS DE ESTADO DE MÉXICO EN EL SECTOR INDUSTRIAL

M. en C. Juana Mora López y M. en F. Miriam González González (Tecnológico de Estudios Superiores de Ecatepec).....233

¿CUÁL ES LA IMAGEN QUE PERCIBEN LOS TURISTAS NORTEAMERICANOS DE IXTAPA-ZIHUATANEJO, MÉXICO, COMO DESTINO DE SOL Y PLAYA?

Dr. Lucio Hernández-Lobato, Dra. María Magdalena Solis-Radilla (Maestría en Ciencias: Gestión sustentable del Turismo, Unidad Académica de Turismo, Universidad Autónoma de Guerrero)¹

Resumen

En este artículo se pretende analizar la imagen percibida de un destino turístico de playa y su relación con las variables: Expectativa, Calidad y Satisfacción. A partir del marketing turístico y desde la perspectiva de la demanda. Los resultados del estudio muestran las fortalezas y debilidades de la imagen percibida del destino y confirman relaciones significativas de la imagen con algunas de las variables incluidas en el modelo teórico propuesto.

Palabras Clave

Imagen de destino, México, Expectativa, Calidad, Satisfacción.

La imagen percibida es un concepto muy valioso para poder comprender el proceso de selección de un destino por parte de los turistas, como sin duda ha quedado demostrado en las investigaciones llevadas a cabo en décadas pasadas (Echtner y Ritchie, 1991; Baloglu y McCleary, 1999). De ahí que la imagen de los destinos está fuertemente influenciada por diferentes elementos, sean estos creaciones pictóricas que sobre el destino se ven en el cine (Kim y Richardson, 2003), fotografías (O'Leary y Deegan, 2003; Andsager y Drzewiecka, 2002), la televisión, por la música, en el internet y en algunos casos por celebridades y artistas populares, sin embargo, resulta más difícil cambiar una mala imagen, por lo que los destinos corren el riesgo de perder la preferencia de los turistas y estimular la comunicación de opiniones negativas (Kotler, Bowen y Makens, 1997).

La imagen de un destino se va formando y modificando a medida que el individuo va adquiriendo mayor información, de tal manera que su percepción es cada vez más compleja por tener en consideración un mayor número de elementos (Luque et al. 2004). Esta información obtenida de primera mano puede modificar o cambiar la imagen del destino en el turista (Tapachai y Waryzak, 2000; Gallarza et al. 2002; Echtner y Ritchie, 2003; Tasci y Holecek, 2007).

De acuerdo con Bigné y Andreu (2000), "las ventajas competitivas de las empresas no van a estar ya en la calidad de los atributos visibles de los productos, sino en aquellos que no es fácil de imitar, en los recursos intangibles en lugar de los tangibles y en concreto, buena parte de esos recursos intangibles se centran en el servicio y la imagen". Un turista que visita por primera vez o que repite en el destino, percibirá una imagen primaria del lugar

¹ luciohernandez2010@gmail.com, magdalenasolis27@gmail.com

(Beerli, Martín y Moreno, 2002), que le permitirá tener una percepción más global, ya que las visitas realizadas y el tiempo de estancia, influyen de manera importante en la formación de la imagen del destino. (Baloglu y Mangaloglu, 2001).

Estos son algunos de los motivos por lo cual la imagen de un destino ha sido estudiada desde diferentes ópticas, en este caso, lo haremos a través del marketing turístico, analizando la demanda actual, ya que la clave para generar y comercializar una imagen de destino exitosa, es conseguir que la percepción que el turista tiene del destino, corresponda con la que los responsables del marketing han intentado proyectar. Por lo tanto, los objetivos de este estudio son: medir la imagen de Ixtapa-Zihuatanejo, percibida por el turismo de Norte América, para identificar las fortalezas y debilidades de sus atributos; y analizar la relación de la imagen del destino turístico con las variables: Expectativa, Calidad y Satisfacción.

Se eligió este destino debido a su importante posición en el renglón turístico que junto con Acapulco (sol y playa) y Taxco (colonial) conforman el denominado “Triángulo del Sol” del estado de Guerrero-México, ya que de acuerdo con la estadística turística emanada de la SECTUR- México, en la distribución de los flujos de turismo internacional para el año 2011, encontramos que el estado participa con 190,195 que corresponden al 6.95% de los 13,236.9 millones de turistas de internación, de los cuales el 80.4% de ellos provino de los Estados Unidos y el 5.7% de Canadá, es decir, que son los dos principales mercados internacionales emisores de turismo para el país.

De acuerdo con el Fondo Nacional de Turismo (FONATUR), en el binomio Ixtapa-Zihuatanejo, podemos encontrar la combinación de uno de los cinco CIP's (Centros Integralmente Planeados) en México dentro del Estado de Guerrero. El cual se planeó y desarrolló como el segundo centro, que inició operaciones de forma simultánea a Cancún, en 1974. Debido a su cercanía a la Ciudad de México ha permitido aliviar la excesiva demanda estacional de Acapulco. Muy pronto aquel pueblo de pescadores (Zihuatanejo), se convirtió en una ciudad turística planificada, con un pujante mercado inmobiliario residencial, de condominios y de tiempo compartido. Fue además el primer proyecto turístico financiado por el Banco Mundial. Por su clima inigualable y la belleza de sus playas de arena suave, Ixtapa brinda un abanico de opciones recreativas a lo largo de todo el año. Posee magníficos paisajes submarinos para el buceo. A sólo unas cuantas millas de sus costas, se puede practicar la pesca deportiva, ya que abundan especies como el pez vela, el marlín, dorado y el atún. En sus aguas también pueden practicarse deportes como el velleo, el snorkel o el surf, entre otros. El desarrollo turístico de Ixtapa fue concebido como un polígono de 2,016 ha., distribuidas en zona turística (46.48%) y zona de conservación (40.60%). Para satisfacer la demanda turística, Ixtapa dispone de más de 4,700 cuartos en operación con una ocupación promedio de casi 70%. Además cuenta con una ciclista de más de 11 km., que permite observar la diversidad de aves multicolores que habitan y migran del norte del continente para pasar el invierno, su flora exuberante, así como algunos ejemplares de fauna silvestre entre los que se cuentan los cocodrilos que habitan en los manglares.

LA IMAGEN DEL DESTINO TURÍSTICO

Los cambios en el mercado mundial han generado grandes desafíos tanto para las empresas que buscan expandir sus operaciones, como para los destinos turísticos que se encuentran en la búsqueda de generar ventajas competitivas en el mercado. Actualmente el mayor reto al que se enfrentan, radica en la construcción de una imagen basada en los componentes generadores de valor que son la base para tener un posicionamiento diferenciador en el mercado. Por lo tanto, la imagen de un destino turístico se ha ido convirtiendo en una herramienta importante que permite alcanzar los objetivos para mejorar su competitividad.

La imagen es un elemento importante en el desarrollo de marcas de destino y la imagen de marca se define como el conjunto de creencias que los consumidores tienen sobre una marca en particular (Tasci y Kozak, 2006).

Los destinos turísticos deben conocer la imagen que proyectan así como su relación con la percepción de la calidad de los servicios, la expectativa y la satisfacción de sus clientes, para así poder contar con elementos que les permitan tomar decisiones estratégicas y de marketing. Desde el punto de vista del marketing, algunos investigadores en turismo han intentado clarificar la naturaleza del destino turístico como un producto, por esto han incorporado en el análisis la entrega de servicios a la demanda de ellos, describiéndolos como los componentes múltiples del destino que interactúan con los viajeros durante su viaje, por esto se considera al destino turístico como el mercado donde la demanda y el suministros de servicios se encuentran (Murphy et al, 2000). Por otra parte se puede considerar el destino turístico como un grupo de diversas experiencias y productos que en su conjunto se convierten en oportunidades de disfrutar el lugar visitado, por esto Hu y Ritchie (1993), conceptualizaron el destino turístico como un paquete de facilidades y servicios turísticos, que como cualquier otro producto de consumo está compuesto por un número de atributos multidimensionales, entre ellos: Atractivos, Accesibilidad, Servicios, Paquetes disponibles, Actividades y Servicios auxiliares (Buhalis, 2002).

El destino turístico es un espacio geográficamente delimitado en el cual el sector público y privado interactúa y se relacionan con el medio ambiente natural y los factores políticos/legales, tecnológicos, económicos, culturales y sociales del lugar, generando un efecto medioambiental que influye directamente las percepciones y experiencias de los turistas.

Para efectos de este trabajo y con base en la revisión de la bibliografía, nuestro concepto de Imagen del destino turístico es: La valoración mental que se hace a partir de expectativas y de la percepción cognitiva y afectiva de los atributos de un conjunto de productos y servicios que contenidos por límites geográficos, gestionados y comercializados por organismos públicos y privados, y que por los atractivos y diversas motivaciones consiguen generar desplazamientos turísticos.

Partiendo de que la imagen de un destino turístico no debería considerarse como estática, de ahí la importancia de poder utilizar diversos métodos (estructurados y no estructurados, cuantitativos y cualitativos) para medir la imagen (Echtner y Ritchie, 1991), que permitan de la mejor manera evaluar las dimensiones (Cognitiva y Afectiva) del destino turístico (Beerli et al, 2002).

La coexistencia de las dimensiones cognitiva y afectiva en el estudio de la imagen permite comprender mejor la representación que tiene el turista de un lugar cuyo significado no se limita solo a sus atributos físicos, sino que también incluye los sentimientos del turista hacia el mismo y que la combinación de estos dos componentes de la imagen, dan lugar a la formación de una imagen global o compuesta que es la valoración positiva o negativa del producto turístico una vez consumido (Leisen, 2001).

La imagen de un destino turístico hace referencia a las creencias y conocimientos que el turista posee a partir de la valoración del conjunto de atributos físicos o características con los que cuenta el destino y que se corresponden con los recursos, atracciones u oferta turística en general de que dispone. (Baloglu y Brinberg, 1997; Baloglu y McCleary, 1999; Beerli y Martín, 2004; Pike y Ryan, 2004). El elemento cognitivo generado por un destino turístico incluye aquellos atributos por los cuales un individuo conoce o identifica las características de éste (Del Barrio et al. 2009), centrándose en las evaluaciones que por medio de los atributos funcionales/psicológicos del destino, hacen referencia a las creencias y conocimientos que los individuos tienen de las características comunes sobre el objeto evaluado. Los atributos funcionales/psicológicos son las principales características del destino (recursos y atracciones) y que dependiendo el tipo de destino turístico que se analice generalmente han sido agrupados en: Recursos naturales y escénicos, accesibilidad, culturales, seguridad, vida nocturna y entretenimiento, relación calidad/precio. (Bigné y Andreu, 2000; Bigné, Sánchez y Sánchez, 2001).

En definitiva, el conjunto de atracciones con las que cuenta un destino proporcionan la motivación, persuasión, seducción y el magnetismo necesario que impulsan al individuo a vacacionar en un determinado destino turístico (Alhemoud y Armstrong, 1996).

Tradicionalmente, de acuerdo con Andreu (2003), se ha venido utilizando un sin número de términos para referirse a los procesos afectivos en la psicología. Los sentimientos o respuestas afectivas manifestadas por los individuos hacia los lugares conforman el componente afectivo de la imagen (Beerli y Martín, 2004), y son consideradas como esencialmente evaluadoras ya que no solo se involucra en el campo del conocimiento, sino también en el de los sentimientos, de las preferencias, de las intenciones, de los juicios favorables o desfavorables sobre una marca o una organización (Lambin, 1997). Estas respuestas afectivas son manifestadas mediante los afectos, estados de ánimo (humor) y a reacciones emocionales, que son considerados como conceptos equivalentes (Andreu, 2003), y su efecto es el de crear una interacción entre el individuo y el acontecimiento o estímulo que lo generó. La imagen afectiva generalmente evalúa las emociones o sentimientos que despierta el destino turístico. La evaluación afectiva de la imagen nos

es de gran utilidad para identificar el valor que las personas le dan a los destinos turísticos, no solamente manifestando el conocimiento que de los atributos tengan, sino a través de una respuesta emocional relacionada con el lugar (Beerli et al, 2002). Las respuestas afectivas que los individuos manifiestan hacia un destino, también nos permiten comprender como las personas valoran los lugares turísticos, de ahí que las emociones o sentimientos hacia un destino, jueguen un papel importante como influyentes de la motivación en la intención de visitarlo.

La mayoría de los estudios de imagen realizados, se apoyan en técnicas de investigación estructuradas, bajo el procedimiento habitual de solicitar a los integrantes de la muestra encuestada, que asignen una puntuación numérica a un grupo de atributos que se consideran pueden ser representativos de la imagen del destino. Se utilizan escalas de Likert o diferencial semántico, pero tanto la cantidad y definición de los atributos como la amplitud de las escalas varían de un autor a otro. Actualmente existe una tendencia a la combinación de técnicas estructuradas y no-estructuradas, por lo que, cada vez más se pueden encontrar estudios en los cuales se incorpora el análisis de la dimensión afectiva y global de la imagen y no solo el aspecto cognitivo de la misma. Resultando que las evaluaciones perceptuales/cognitivas y las afectivas influyen directamente sobre la imagen global y que las primeras influyen de manera indirecta, a través de las segundas en la imagen global (Baloglu y McCleary, 1999).

EXPECTATIVA, CALIDAD Y SATISFACCIÓN

Bigné et al, (2001) señalan que constructos como Calidad percibida y Satisfacción no han sido suficientemente distinguidas en la literatura del marketing, a pesar de los esfuerzos que algunos autores han hecho para sugerir diferencias que los distinguan, ya que mientras en la literatura sobre satisfacción las expectativas son interpretadas como predicciones, en la literatura sobre calidad son interpretadas como deseos o un resultado ideal. En el paradigma de la disconfirmación de las expectativas, cada constructo se refiere a distinto tipo de expectativas; la calidad del servicio están basadas sobre percepciones de excelencia, mientras que las expectativas de satisfacción se refieren a necesidades y además sugiere que los juicios de la calidad del servicio son más específicos y relacionados con aspectos cognitivos, mientras que los juicios de la satisfacción del consumidor son más holísticos y relacionados con lo afectivo.

La imagen de un destino se encarga de moldear las expectativas que tienen las personas antes de llevar a cabo la visita. Una vez que el consumidor realiza su compra y vive la experiencia, se forma un juicio mediante el cual asume posteriormente una actitud. Por lo que, el nivel de satisfacción del cliente posterior a la compra dependerá de las expectativas que se creó anticipadamente. Así pues, las expectativas de los clientes dependen de sus experiencias anteriores, información transmitida por familiares o amigos y de la información formal e informal a la que tenga acceso. Ello beneficia la imagen que

tiene de su experiencia y del desarrollo en tales productos o servicios y por tanto una buena imagen de quien le provee dicha experiencia (Kotler, Cámara, Grande y Cruz, 2000).

Desde la perspectiva del marketing, el éxito competitivo queda explicado en función de la satisfacción del cliente, resultado a su vez de la disonancia existente entre la expectativa inicial de servicio que el cliente tiene y su percepción final del resultado del servicio.

El interés de analizar la imagen de un Destino Turístico es debido a que el punto de inicio de cualquier política de imagen de un destino turístico, debe consistir en evaluar la imagen actual del destino poseída por los consumidores antes, durante y después de haber realizado el viaje al destino, por lo que analizando la expectativa y los niveles de satisfacción se pueden identificar de esta manera las fortalezas y debilidades del destino (Baloglu y McCleary, 1999). En este sentido las hipótesis de investigación se plantean en los siguientes términos:

H1a: Existe una relación positiva entre la expectativa y la imagen cognitiva del destino turístico.

H1b: Existe una relación positiva entre la expectativa y la imagen afectiva del destino turístico.

El concepto de calidad percibida en el modelo propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), equivalente a la comparación entre las expectativas y la percepción del servicio por parte del consumidor ha obtenido amplia aceptación, ya que la calidad es considerada como un juicio global del consumidor sobre la excelencia de un servicio, es decir, un tipo de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción.

La imagen es de vital importancia para la mayoría de los servicios ya que la percepción de la calidad puede influir de varias formas. Si el proveedor de servicios es considerado como bueno por los clientes, estos se formaran una imagen favorable y probablemente le perdonarían algunos errores menores, pero, si se producen con frecuencia la imagen se deteriora convirtiéndose en una imagen negativa y cada vez que se cometa uno nuevo, el efecto será considerablemente mayor. Por lo tanto, en la percepción de la calidad, se puede considerar a la imagen como un filtro, ya que de acuerdo con Grönroos (1994), parece haber un efecto de la imagen en la percepción de la calidad y resultado de varios factores relacionados a la comunicación y a otros del marketing.

La calidad ejerce influencia sobre la percepción que de los atributos del destino, es proyectada por los organismos públicos y privados, encargados de comercializar el destino, generando expectativas en los turistas. La calidad como antecedente de la satisfacción se considera como un factor importante de la imagen percibida, en la visita del destino. (Bigné, Moliner, Vallet y Sánchez, 1997). En este sentido las hipótesis de investigación se plantean en los siguientes términos:

H2a: Existe una relación positiva entre la calidad percibida, y la imagen cognitiva del destino turístico.

H2b: Existe una relación positiva entre la calidad percibida y la imagen afectiva del destino turístico.

Resultados de investigación indican, que la imagen estaría positivamente asociado con la satisfacción del consumidor, es decir, que una imagen deseable lleva a la satisfacción del consumidor, mientras que una imagen indeseable podría llevar a la insatisfacción. Es difícil afectar la atracción que se sienta por un lugar para vacacionar, particularmente cuando los turistas están satisfechos con el destino. Un aspecto relacionado con la satisfacción es cuando a través de la imagen del destino se intenta establecer un lazo emocional con los turistas, proyectándoles “satisfacción emocional” y no solamente de las necesidades básicas, como el comer, descansar o divertirse. De ahí que se deba garantizar, una visita de calidad que deje una buena sensación a los turistas, que se vayan más que satisfechos, aumentando así las posibilidades de que repitan la visita, generarán buenas críticas y se formarán una imagen positiva del destino (Devesa y Palacios, 2005). En este sentido las hipótesis de investigación se plantean en los siguientes términos:

H3a: Existe una relación positiva entre la satisfacción y la imagen cognitiva del destino turístico.

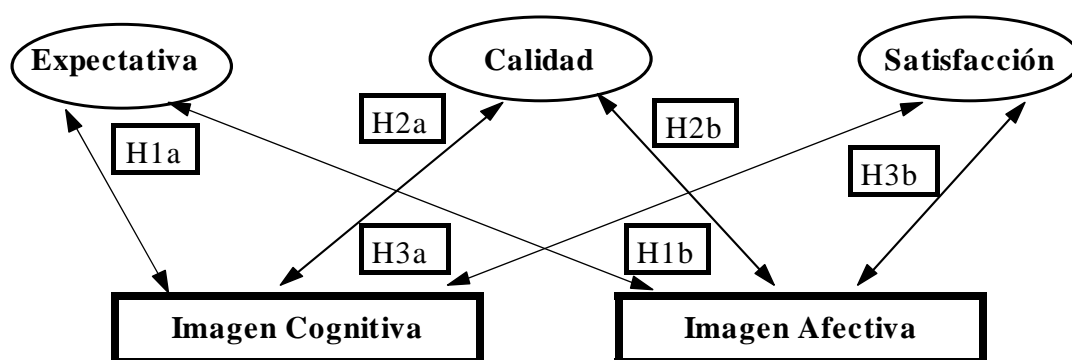
H3b: Existe una relación positiva entre la satisfacción y la imagen afectiva del destino turístico.

Hay que considerar que la información y el hecho de que alguien haya visitado el destino (experiencia previa), le puede hacer tener una percepción diferente de la que podrían tener los que nunca lo han visitado y por ende se hace necesario generar estudios de imagen y su relación con variables como calidad percibida y satisfacción obtenida, para conocer las intenciones de los visitantes de regresar y recomendar el destino (Bigné et al, 2001).

Las expectativas junto con la calidad percibida que se derivan de la experiencia turística, se perciben en el modelo propuesto como las variables básicas que son influenciadas por la imagen que el turista tiene del destino en la obtención de la satisfacción como resultado de la estancia en el sitio turístico, por ello es necesario examinar las relaciones entre las dimensiones cognitiva y afectiva de la Imagen, con las variables involucradas y que se muestran en el Modelo teórico.

Ilustración 1. Modelo teórico

Fuente: Elaboración propia



METODOLOGÍA

Para efecto del presente trabajo hemos abordado el concepto de imagen a partir del enfoque centrado en las percepciones del cliente, sin considerar el punto de vista o aspectos relativos a los esfuerzos que en materia promocional puedan llevar a cabo los organismos encargados del destino turístico por ello se diseñó una metodología del estudio, tales como técnicas de muestreo, procedimiento de recogida de datos y desarrollo de instrumento de análisis con el fin de esclarecer las respuestas para las cuestiones planteadas en este estudio. A efectos de dar validez de contenido a la escala que utilizamos del constructo “imagen del destino turístico”, y para el diseño del cuestionario inicial, los ítems fueron basados en la revisión de la literatura, decidiendo el contenido, redacción y la secuencia de las preguntas, así como el formato de las respuestas. La especificación del dominio la definiremos como la valoración que el turista hace de los atributos funcionales-psicológicos del destino (imagen cognitiva), así como lo relativo a las emociones que el destino despierta en el visitante (imagen afectiva).

La generación de ítems se agrupó en torno a seis dimensiones básicas de la imagen: Recursos Naturales y paisaje, Seguridad y Accesibilidad, Calidad-precio, Ambiente y Cultura, Entretenimiento, Compras y Vida nocturna, Emociones-Sentimientos, incluyéndose los atributos que pueden influir en la percepción de la imagen cognitiva (IC) y afectiva (IA) de los turistas, cubriendo con ello todos los aspectos del dominio del constructo. Para la reducción de la escala, se estableció un procedimiento en dos etapas. En primer lugar se consultó con seis académicos especializados en marketing y turismo de las universidades de Valencia y Jaume I de Castellón y se procedió a la eliminación de los ítems con un menor grado de acuerdo y a la aplicación de las sugerencias recibidas. Una vez obtenida la batería de ítems inicial llevamos a cabo una pre-prueba con 20 turistas en el destino, con el objetivo de comprobar el buen funcionamiento de la escala, que nos permitió probar si el cuestionario tenía algún problema de redacción o que dificultara obtener la información correcta a la hora de ser aplicado. Con esta primera reducción, la escala de medida quedó formada por 29 ítems divididos en cinco factores de la imagen cognitiva y por 4 ítems que se aglutinaban en un factor de la imagen afectiva. Con relación a los ítems, se analizó su grado de dispersión y las correlaciones con los resultados de la escala, así como el grado de comprensión de los mismos (12 ítems fueron eliminados de la escala en este proceso de reducción). Como resultado, se hizo la redacción final del instrumento, no sin antes pasar por la revisión de la traducción al inglés, ya que

sería aplicada al turismo norteamericano. Un aspecto adicional a señalar es el hecho de que los ítems no fueron colocados aleatoriamente, sino agrupados por procesos.

SELECCIÓN Y TAMAÑO DE LA MUESTRA

La población en estudio se constituyó por el actual mercado, o sea, todas aquellas personas que se encontraban en calidad de turistas en Ixtapa-Zihuatanejo, de origen norteamericano (EE.UU. y Canadá), mayor de 18 años, sin ningún distingo de género, o algún otro motivo de exclusión, en el momento en que se levantó la encuesta. Por lo tanto, los resultados del estudio se refieren sólo al turismo actual y no al potencial. El trabajo de campo fue realizado en vacaciones de Semana Santa en Ixtapa-Zihuatanejo, a través de un cuestionario autoadministrado. El total de cuestionarios válidos cumplimentados fue de 140, representando un error muestral de 8.5%, para una población infinita.

ESCALAS

Para medir la dimensión cognitiva de la imagen, el cuestionario quedó compuesto por 17 atributos, divididos en cuatro factores: Calidad y Accesibilidad, Entretenimiento y Actividades, Ambiente y Cultura, Recursos Naturales y Paisaje, solicitándoles que expresaran su acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones, en una escala Likert de 5 puntos, donde 1= “Totalmente en desacuerdo” y 5= “Totalmente de acuerdo”. En el quinto factor, se utilizó una escala de diferencial semántico de 5 puntos: para la dimensión afectiva de la imagen; 4 ítems bipolares: “Su imagen de Ixtapa-Zihuatanejo es:”, 1.- “Desagradable–Agradable”, 2.- “Aburrido-Estimulante”, 3.- “Angustiante-Relajante”, 4.- “Triste – Alegre”. También se incluyó un ítem con el objetivo de ofrecer información adicional para determinar la validez de constructo de la escala. Este ítem de validación tiene la finalidad de medir la dimensión global de la imagen: “¿Cómo describiría la imagen global de Ixtapa-Zihuatanejo?”, donde 1= “Muy desfavorable” y 5= “Muy favorable”. Para la variable expectativa se usó un único ítem: “Su expectativa global de los servicios de Ixtapa-Zihuatanejo era”:., que va desde 1= “Muy Baja” hasta 5= “Muy Alta”; La variable calidad percibida se midió también a través de un único ítem: “¿Cómo calificaría la calidad global de los servicios de Ixtapa-Zihuatanejo?”, que va desde 1= “Muy pobre” hasta 5= “Excelente”; Para la variable satisfacción igualmente se usó un único ítem “¿Cómo describiría usted su estancia en Ixtapa-Zihuatanejo?”, que va desde 1= “Muy insatisfactoria” hasta 5= “Muy satisfactoria”. En la parte última del cuestionario se incluyeron aspectos del perfil demográfico de los encuestados, sin tomar en cuenta ninguno de ellos en los análisis estadísticos presentados en éste artículo.

Los indicadores de validez del análisis factorial han ofrecido resultados adecuados, por lo que la técnica utilizada se considera válida para explicar el comportamiento de las variables incluidas en el estudio, ya que presenta elevados valores del coeficiente alpha de Cronbach, por otra por parte, no muestra mejoras sensibles en dicho coeficiente al eliminar los ítems que la integran y por último, todos presentan unas cargas factoriales, por encima del límite prefijado (0.6). Ver tabla 1.

La escala “Imagen del Destino Turístico” tiene una fiabilidad adecuada, ya que los coeficientes son superiores a 0.8, y queda aceptablemente recogida por los 21 ítems

agrupados en cinco dimensiones (I. Calidad y Accesibilidad, II. Emociones-Sentimientos, III. Entretenimiento y Actividades, IV. Ambiente y cultura, V. Recursos Naturales y Paisaje.). El análisis factorial confirmatorio sobre la estructura de cinco factores propuestos por el modelo, muestran que la totalidad de las cargas factoriales son superiores a 0.6. Ver tabla 2.

Tabla 1. Reducción de la escala Imagen del destino turístico

	Dimensiones de la imagen Cognitiva (IC) y Afectiva (IA)	Alpha de Cronbach Ítem a total
IC	Recursos Naturales y paisaje	
1)	Tiene un clima agradable	.6701
2)	Ofrece mucho en términos de belleza natural escénica	.6302
3)	Posee playas de gran calidad y belleza	.6982
4)	Existe una elevada degradación medioambiental	.0067
IC	Seguridad y Accesibilidad	
5)	Está bien comunicado	-.7541
6)	Tiene un buen grado de urbanización	.6146
7)	El transporte local funciona muy bien	.6146
8)	Es un lugar seguro para visitar	.4251
9)	Es fácil obtener toda la información que el turista necesita	.2720
IC	Calidad-precio	
10)	Tiene una buena relación calidad-precio	.4672
11)	Ofrece alojamiento suficiente y de gran calidad	.7177
12)	Ofrece servicios de elevada calidad	.8352
13)	Dispone de buenos restaurantes	.6620
14)	Las playas están bien acondicionadas (duchas, puestos de ayuda)	.6575
IC	Ambiente y Cultura	
15)	La gente es amistosa y te hace sentir como en casa	.2038
16)	Es un lugar tranquilo y relajante adecuado para descansar	.1954
17)	Posee un elevado nivel de limpieza e higiene	.1826
18)	Tiene muchos monumentos y atracciones culturales	.7806
19)	Pueden observarse costumbres típicas (fiestas, etc.)	.7806
20)	Ofrece una gastronomía local rica y variada	.2982
21)	Es un lugar muy masificado	.5497
IC	Entretenimiento. Compras y Vida nocturna	
22)	Tiene muchas atracciones turísticas para visitar en los alrededores	.7859
23)	Ofrece muchas posibilidades de actividades al aire libre	.6723
24)	La vida nocturna es muy animada	.6132
25)	Cuenta con buenas instalaciones deportivas	.6909
26)	Ofrece muchas posibilidades de practicar deportes acuáticos	.6955
27)	Los negocios tratan bien a los visitantes	.4636
28)	Tiene muchas tiendas y centros comerciales	.5215
29)	El comercio informal es molesto	-.0976
IA	Emociones-Sentimientos	
30)	Su imagen de Ixtapa-Zihuatanejo es: Desagradable - Agradable	.6952
31)	Su imagen de Ixtapa-Zihuatanejo es: Aburrido - Estimulante	.7193
32)	Su imagen de Ixtapa-Zihuatanejo es: Angustiante - Relajante	.5987

33)	Su imagen de Ixtapa-Zihuatanejo es: Triste - Alegre	.6952
(E) Ítems eliminados después del análisis de fiabilidad		

Fuente: Elaboración propia

El primer criterio para evaluar la validez convergente, se hizo mediante la correlación bivariada entre parejas de ítems y el segundo se evaluó mediante las correlaciones entre cada ítem y el sumatorio total de la escala, verificándose el criterio de convergencia en las cinco dimensiones de la imagen. Un tercer modo se realizó mediante la correlación entre los resultados obtenidos por la medida y la imagen global del destino turístico.

Tabla 2. Fiabilidad de la escala final de la Imagen del destino turístico

Fuente: Elaboración propia

	Dimensiones de la imagen Cognitiva (IC) y Afectiva (IA)	Alpha de Cronbach	Carga factorial ¹	Varianza Explicada
CA	Factor 1.- Calidad y Accesibilidad (IC)	0.8730		19.085 %
CA1	Ofrece alojamiento suficiente y de gran calidad		0.787	
CA2	Ofrece servicios de elevada calidad		0.768	
CA3	Las playas están bien acondicionadas (duchas, puestos de ayuda)		0.692	
CA4	Dispone de buenos restaurantes		0.653	
CA5	Tiene un buen grado de urbanización		0.651	
CA6	El transporte local funciona muy bien		0.638	
ES	Factor 2.- Emociones-Sentimientos (IA)	0.8361		13.724 %
ES1	Su imagen de Ixtapa-Zihuatanejo es: Desagradable - Agradable		0.859	
ES2	Su imagen de Ixtapa-Zihuatanejo es: Aburrido - Estimulante		0.743	
ES3	Su imagen de Ixtapa-Zihuatanejo es: Angustiante - Relajante		0.720	
ES4	Su imagen de Ixtapa-Zihuatanejo es: Triste - Alegre		0.658	

EA	Factor 3.- Entretenimiento y Actividades (IC)	0.8479	12.746 %
EA1	Tiene muchas atracciones turísticas para visitar en los alrededores	0.632	
EA2	Ofrece muchas posibilidades de actividades al aire libre	0.652	
EA3	Cuenta con buenas instalaciones deportivas	0.787	
EA4	Ofrece muchas posibilidades de practicar deportes acuáticos	0.659	
AC	Factor 4.- Ambiente y Cultura (IC)	0.8051	12.446 %
AC1	Tiene muchos monumentos y atracciones culturales	0.793	
AC2	Pueden observarse costumbres típicas (fiestas, etc.)	0.835	
AC3	La vida nocturna es muy animada	0.740	
AC4	Es un lugar muy masificado	0.745	
RNP	Factor 5.- Recursos Naturales y Paisaje (IC)	0.8104	11.362 %
RNP1	Tiene un clima agradable	0.644	
RNP2	Ofrece mucho en términos de belleza natural escénica	0.774	
RNP3	Posee playas de gran calidad y belleza	0.749	
EG	Escala Global	0.8984	69.363 %
¹ Método de extracción: Análisis de componentes principales. Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser. La rotación ha convergido en 7 iteraciones. Determinante de la Matriz de Correlaciones: 8.774E07 Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin 0.838 Prueba de esfericidad de Bartlett 1829.283 Chi-cuadrado aproximado 210 gl Significación 0.000			

Para la validez divergente, se realizó un análisis factorial exploratorio comprobándose que ninguno de los ítems de las diferentes dimensiones aparece en las otras con coeficientes altos. Por tanto, la escala de la Imagen del Destino turístico alcanza validez divergente. También se analizaron las correlaciones entre las distintas dimensiones y se comprobó que resultan inferiores a los coeficientes alfa de Cronbach. Por tanto, toda la escala cumple la validez divergente. Validez de criterio: En nuestro caso se cumple la validez de criterio del tipo concurrente, en la medida en que son significativas las correlaciones entre la mayoría de las distintas dimensiones. La validez de criterio predictiva no ha sido medida ya que se disponen datos de un solo momento.

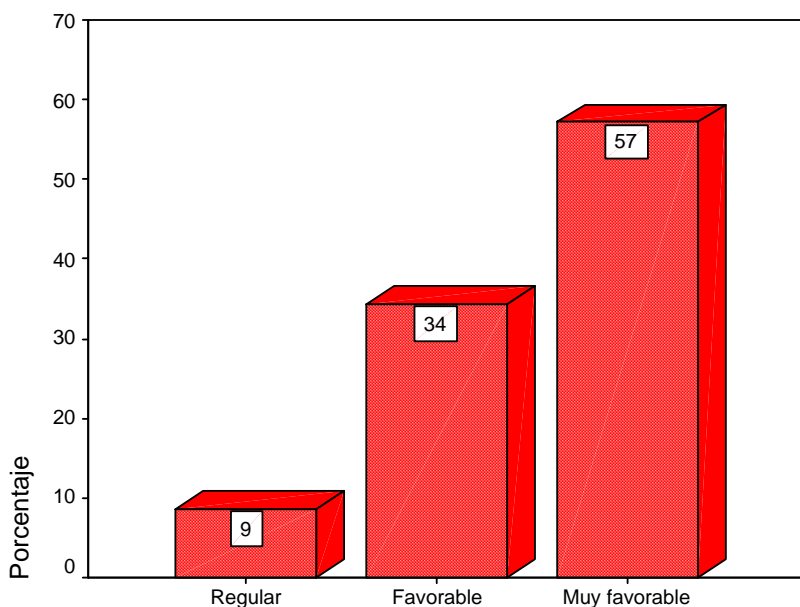
ANÁLISIS DE LA MUESTRA

El 54.3% corresponden al género femenino y el 45.7% al masculino; el rango de edad con mayor representación (30%) fue el de 35-44, seguido por (20.7%) de 45-54 años; en cuanto al nivel educativo encontramos que los que tienen nivel medio superior y superior alcanzan conjuntamente el 82%; el 47.9% son empleados; y el 62% casados. Con respecto al país de origen, el 97.9% son de EE.UU. y solo un 2.1% de Canadá.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

La imagen que los norteamericanos tienen de Ixtapa-Zihuatanejo tiene una tendencia favorable o positiva, ya que el 57% de ellos dijeron tener una imagen global muy favorable, el 34% favorable y el resto una imagen regular.

Ilustración 2. Imagen global



¿Cómo describiría la imagen global de Ixtapa-Zihuatanejo?

Fuente: Elaboración propia

Como podemos observar en la tabla 3, en concordancia con la imagen global que del destino han manifestado tener los norteamericanos, los niveles referidos a la importancia de cada atributo, se encuentran en general por arriba del punto neutral, sobresaliendo como las principales fortalezas de la imagen del destino turístico de playa, el factor relativo a los Recursos Naturales y Paisaje, así como el que se refiere a la Calidad y Accesibilidad de sus servicios. A pesar de que no encontramos niveles con tendencia negativa, hay que señalar que, es claro que el factor que concierne al Ambiente y Cultura del lugar, se manifiesta como el más débil de ellos en el destino, y en consecuencia en lo que habrá que poner atención para mejorarlo.

Tabla 3. Valores medios de los Atributos de Ixtapa/Zihuatanejo

Cognitivos	Media
Ofrece mucho en términos de belleza natural escénica	4.58
Posee playas de gran calidad y belleza	4.49
Dispone de buenos restaurantes	4.49
Tiene un clima agradable	4.44
Ofrece servicios de elevada calidad	4.38
Ofrece alojamiento suficiente y de gran calidad	4.37
Ofrece muchas posibilidades de actividades al aire libre	4.36
Tiene muchas atracciones turísticas para visitar en los alrededores	4.31
Las playas están bien acondicionadas (duchas, puestos de ayuda)	4.30
Ofrece muchas posibilidades de practicar deportes acuáticos	4.27
El transporte local funciona muy bien	4.11
Cuenta con buenas instalaciones deportivas	4.07
Tiene un buen grado de urbanización	4.03
La vida nocturna es muy animada	3.59
Pueden observarse costumbres típicas (fiestas, etc.)	3.44
Es un lugar muy masificado	3.44
Tiene muchos monumentos y atracciones culturales	3.34
Afectivos	Media
Angustiante – Relajante	4.68
Desagradable – Agradable	4.64
Triste – Alegre	4.46
Aburrido – Estimulante	4.38

Fuente: Elaboración propia

Respecto a los vínculos afectivos (Emociones-Sentimientos), que despierta este destino de playa en sus visitantes, se destaca que es percibido como un lugar principalmente Relajante (4.68) y Agradable (4.64), sin dejar de ser Alegre (4.46) y Estimulante (4.38), aunque en menor medida.

CONTRASTE DE LAS HIPÓTESIS

Se analizaron los cinco factores que componen las dos dimensiones de la imagen (cognitiva y afectiva) con las variables: Expectativa, Calidad y Satisfacción. A través de una matriz de correlaciones, para analizar la relación entre dos variables, resultando que, existen solamente relaciones positivas moderadas (coeficientes entre .4 y .6) entre los factores cognitivos y afectivos que componen la imagen y las variables incluidas, salvo en el caso de un factor cognitivo (Ambiente y Cultura), con el cual existen relaciones muy débiles (coeficientes entre .0 y .2), los cuales no son coeficientes significativos. Resumiendo, tenemos que tres de los cuatro componentes de la imagen cognitiva (calidad y accesibilidad, entretenimiento y actividades, recursos naturales y paisaje), así también, las emociones-sentimientos (imagen afectiva), que perciben los norteamericanos de Ixtapa-Zihuatanejo presentan relaciones positivamente moderadas con las variables: Expectativa, Calidad y Satisfacción.

Por lo anterior, se acepta la Hipótesis 1a, sólo parcialmente, ya que el análisis de correlación mostró que uno de los cuatro componentes de la imagen cognitiva (Ambiente y Cultura), tiene un coeficiente de correlación muy débil con la expectativa (0.050), el cual no es significativo, y los otros tres componentes cognitivos (Calidad y accesibilidad (0.552), Entretenimiento y Actividades (0.642) y (0.399) Recursos Naturales y Paisaje), sí muestran una correlación positiva moderada. La Hipótesis 1b, es completamente aceptada, ya que el componente Emociones-Sentimientos de la imagen afectiva muestra una correlación positiva moderada (0.543), con la variable expectativa.

La Hipótesis 2a sólo puede ser aceptada de manera parcial, ya que mostró que uno de los cuatro componentes de la imagen cognitiva (Ambiente y Cultura), tiene un coeficiente de correlación no significativo muy débil con la variable calidad (0.076), y los otros tres componentes cognitivos (Calidad y accesibilidad (0.586), Entretenimiento y Actividades (0.542) y (0.501) Recursos Naturales y Paisaje), sí muestran una correlación positiva moderada. La Hipótesis 2b, es aceptada completamente, ya que, el componente Emociones-Sentimientos de la imagen afectiva muestra una correlación positiva moderada (0.652), con la variable calidad.

Tabla 4. Matriz de correlación de los componentes de la imagen con la Expectativa, la Calidad y la Satisfacción

		CA	EA	AC	RNP	ES	EXP	CAL	SAT
CA	Coef.	1.00							
	Sig.	.							
EA	Coef.	0.680*	1.00						
	Sig.	0.000	.						
AC	Coef.	0.284*	0.147	1.00					
	Sig.	0.001	0.083	.					
RNP	Coef.	0.603*	0.543*	0.263*	1.00				
	Sig.	0.000	0.000	0.002	.				
ES	Coef.	0.547*	0.545*	0.138	0.586*	1.00			
	Sig.	0.000	0.000	0.105	0.000	.			
EXP	Coef.	0.552*	0.642*	0.050	0.399*	0.543*	1.00		
	Sig.	0.000	0.000	0.558	0.000	0.000	.		
CAL	Coef.	0.586*	0.542*	0.076	0.501*	0.652*	0.664*	1.00	
	Sig.	0.000	0.000	0.373	0.000	0.000	0.000	.	
SAT	Coef.	0.580*	0.445*	0.154	0.524*	0.656*	0.590*	0.681*	1.00
	Sig.	0.000	0.000	0.069	0.000	0.000	0.000	0.000	.

NOTA: ** LA CORRELACIÓN ES SIGNIFICATIVA AL NIVEL 0.01 (BILATERAL).

CA= CALIDAD Y ACCESIBILIDAD, EA= ENTRETENIMIENTO Y ACTIVIDADES, AC= AMBIENTE Y CULTURA, RNP= RECURSOS NATURALES Y PAISAJE, ES= EMOCIONES/SENTIMIENTOS, EXP= EXPECTATIVA, CAL=CALIDAD, SAT= SATISFACCIÓN. TODOS LOS ÍTEMS ESTÁN DESCRITOS EN DETALLE EN LAS TABLAS 1 Y 2.

Fuente: Elaboración propia

La Hipótesis 3a se acepta de manera parcial, ya que uno de los cuatro componentes de la imagen cognitiva (Ambiente y Cultura), tiene un coeficiente de correlación muy débil y no significativo con la satisfacción (0.154), y los otros tres componentes cognitivos (Calidad y accesibilidad (0.580), Entretenimiento y Actividades (0.445) y (0.524) Recursos Naturales y Paisaje), sí muestran una correlación positiva moderada. Por último, la Hipótesis 3b, se acepta completamente, ya que, el componente Emociones-Sentimientos de la imagen afectiva muestra una correlación positiva moderada (0.656), con la variable satisfacción.

Como se muestra en los resultados de la tabla 4, los propios factores de la imagen tienen relación (débiles y moderadas) entre sí, salvo en los casos de ambiente y cultura, que tienen una relación muy débil con el entretenimiento y actividades, así como con los sentimientos-emociones, vinculados con el destino turístico, sin que los coeficientes sean

significativos. Así también las variables: Expectativa, Calidad y Satisfacción, presentaron relaciones positivamente moderadas entre sí.

ANÁLISIS EXPLORATORIO DE CAUSALIDAD

A pesar de no ser un objetivo de los planteados en este estudio, pero teniendo clara la conveniencia de llevar a cabo análisis estadísticos de mayor complejidad en el futuro que nos permitan conocer no solamente la existencia de relaciones, sino también la influencia y direccionalidad entre las variables, a continuación realizamos un análisis exploratorio de la causalidad de los datos, a través de una regresión lineal, como un medio para estimar el efecto de una variable sobre otra, para lo cual hemos considerado los coeficientes estandarizados de beta y su R^2 correspondiente.

Ilustración 3. Factor Calidad y Accesibilidad de la imagen cognitiva

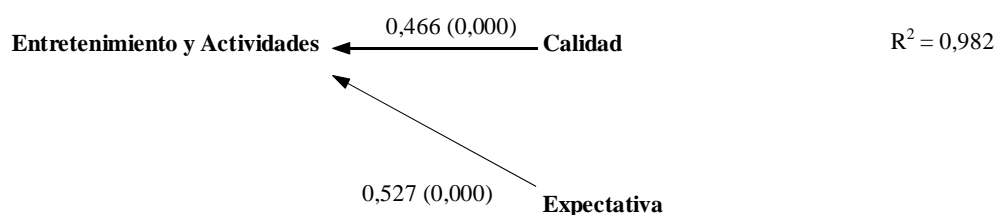


Fuente: Elaboración propia

La ilustración 3, revela que hay una asociación positiva entre el componente Calidad y accesibilidad de la imagen cognitiva con las variables: Satisfacción (0.433), Calidad (0.347) y Expectativa (0.213).

Se observa en la ilustración 4, que hay una asociación positiva entre el componente Entretenimiento y Actividades de la imagen cognitiva con las variables: Calidad (0.466) y Expectativa (0.527), quedando excluida la Satisfacción.

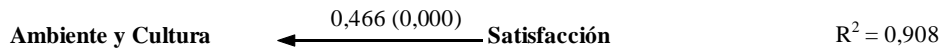
Ilustración 4. Factor Entretenimiento y Actividades de la imagen cognitiva



Fuente: Elaboración propia

La ilustración 5, muestra que solo hay una asociación positiva entre el componente Ambiente y Cultura de la imagen cognitiva con la variable Satisfacción (0.466), quedando excluidas la Expectativa y la Calidad.

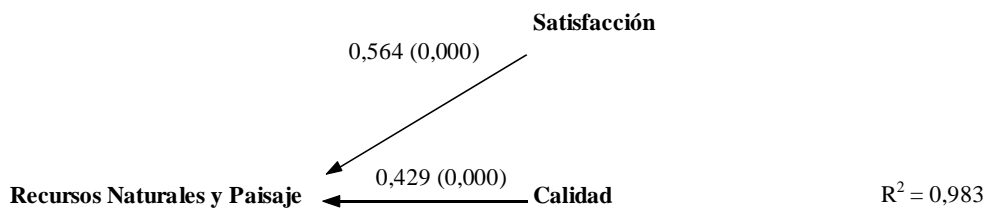
Ilustración 5. Factor Ambiente y Cultura de la imagen cognitiva



Fuente: Elaboración propia

La ilustración 6, revela que hay una asociación positiva entre el componente Recursos Naturales y Paisaje de la imagen cognitiva con las variables: Satisfacción (0.564) y la Calidad (0.429), quedando excluida la Expectativa.

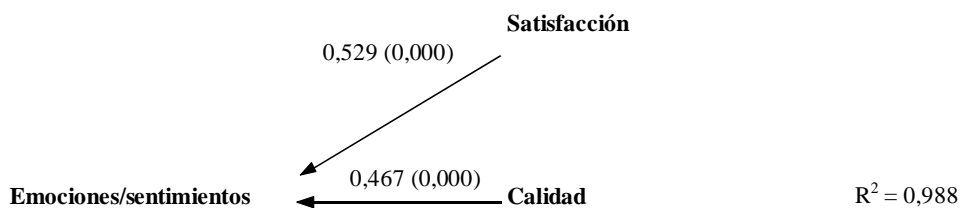
Ilustración 6. Factor Recursos naturales y paisaje de la imagen cognitiva



Fuente: Elaboración propia

La ilustración 7, revela que hay una asociación positiva entre el componente Emociones-Sentimientos de la imagen afectiva con las variables: Satisfacción (0.529) y Calidad (0.467), quedando excluida la Expectativa.

Ilustración 7. Factor Emociones-sentimientos de la imagen afectiva



Fuente: Elaboración propia

El análisis exploratorio de causalidad, nos muestra que sólo los coeficientes de dos de los cuatro componentes (Calidad y accesibilidad, Entretenimiento y Actividades), de la imagen cognitiva, indicaron una asociación positiva con la variable expectativa. Con la variable calidad, son tres de los cuatro componentes (Calidad y accesibilidad, Entretenimiento y Actividades, Recursos Naturales y Paisaje), de la imagen cognitiva, los que indicaron una asociación positiva. Igualmente tres de los cuatro componentes (Calidad y accesibilidad, Ambiente y Cultura, Recursos Naturales y Paisaje), de la imagen cognitiva, indicaron una asociación positiva con la variable satisfacción. En la parte

correspondiente a los coeficientes de la imagen afectiva, nos muestran una asociación positiva con las variables: calidad y satisfacción.

CONCLUSIONES

Primeramente y fundamentados en la revisión de la literatura sobre la medición de la imagen de destinos turísticos, se obtuvo un instrumento que permitió el análisis de la imagen que los turistas norteamericanos perciben y que proyecta Ixtapa-Zihuatanejo como un destino turístico de playa. La escala ha sido puesta a prueba ya que se comprobó la fiabilidad de la misma a través del cálculo del Alfa de Cronbach, presentando la operativización multi-ítem del constructo valores elevados, después de haber eliminado 12 de los ítems que originalmente la componían. Cuenta con validez de contenido y de constructo, tanto convergente como discriminante, así también alcanza la validez de criterio del tipo concurrente, en la medida en que son significativas las correlaciones entre las distintas dimensiones. La validez de criterio predictiva no ha sido medida ya que solamente se disponen datos de un momento. Por lo tanto, el instrumento de medición ofrece resultados significativos que nos han permitido la comprobación empírica de las dimensiones cognitivas y afectivas que integran la imagen de un destino turístico de playa y su relación con las variables: Expectativa, Calidad y Satisfacción.

En lo que se refiere al análisis descriptivo de los resultados obtenidos para la medición de la imagen que proyecta el destino, nos muestran que la imagen global que los norteamericanos tienen del destino turístico, aparece con una clara tendencia favorable o positiva, ya que no se recibieron opiniones negativas.

Los análisis de los resultados nos indican, que al contrastar las seis hipótesis de investigación planteadas, solo las tres vinculadas con las emociones-sentimientos, se han podido aceptar completamente como han sido propuestas, ya que la imagen afectiva reflejó tener correlaciones positivas moderadas, y tener altos coeficientes de asociación con las variables: Expectativa, Calidad y Satisfacción. La otra parte de ellas han sido parcialmente aceptadas, debido a que el componente Ambiente y Cultura, de la imagen cognitiva, presentó bajos coeficientes de correlación con las variables: Expectativa, Calidad y Satisfacción.

Sin ser un objetivo del estudio, en el análisis exploratorio de causalidad, ha quedado manifiesta parcialmente una influencia moderada de algunas de las variables analizadas con los diferentes componentes de la imagen, tanto cognitivos como afectivos, ya que solamente en el componente (cognitivo) Calidad y Accesibilidad, se aprecia una influencia de las tres variables. Queremos resaltar que los resultados de las correlaciones nos indican que los propios factores cognitivos de la imagen se encuentran relacionados entre sí, salvo en el caso de ambiente y cultura, que no muestra relación con el entretenimiento y actividades, ni tampoco con los sentimientos-emociones (imagen afectiva), percibidos del destino turístico. También, como lo señala la literatura, se ha confirmado que las

variables: Expectativa, Calidad y Satisfacción, involucradas en el estudio, se encuentran positivamente relacionadas entre sí.

En concordancia con la imagen global que del destino tienen los norteamericanos, en los niveles referidos a la importancia de cada atributo, son los vínculos afectivos (Emociones-Sentimientos), que despierta este destino de playa en sus visitantes, los que se destacan por encima de los componentes cognitivos de la imagen, ya que es percibido principalmente como un lugar Relajante y Agradable, y en menor medida, Alegre y Estimulante. Por lo cual se confirma lo reflejado en la revisión de la literatura, en el sentido de que la visita al lugar (imagen primaria), así como la duración de la misma en el destino, permite generar y estrechar lazos emocionales, más importantes para la decisión de volver al destino o de recomendarlo a familiares y amigos, que el tener conocimiento de los atributos o características de éste a través de las diferentes fuentes de información (orgánicas e inducidas), en los que se basa fundamentalmente la imagen secundaria. De los componentes cognitivos de la imagen, sobresalen como fortalezas del destino los componentes relativos a los Recursos Naturales y Paisaje, así como a la Calidad y Accesibilidad de sus servicios. Lo cual pudiera parecer obvio, ya que se trata de un destino turístico de sol y playa y a que su infraestructura es relativamente de reciente puesta en marcha. A pesar de que en los atributos no se encontraron niveles con tendencia negativa, son los componentes del factor Ambiente y Cultura, los que se manifiestan como los más débiles del destino, y en consecuencia en los que habría que poner una mayor atención por parte de los organismos encargados de tomar decisiones estratégicas y de marketing, para mejorarlo como producto turístico e intentar diferenciarlo, y dejar de ser un destino más, en el actual competitivo mercado de playa, para pasar a formar parte del pequeño grupo de destinos del cual el turista elige donde pasar sus vacaciones.

A pesar de que se han aplicado criterios científicos durante el desarrollo del estudio, los resultados están sujetos a varias limitaciones que buscaremos minimizar en futuros trabajos. Como ya se ha mencionado, la posibilidad de desarrollar análisis estadístico no solo de correlación entre variables sino también de causalidad entre éstas. Desde un punto de vista conceptual existen otros elementos que podrían incorporarse al análisis, entre ellos: las motivaciones, las fuentes de información y aspectos relativos al perfil demográfico, los cuales influyen en la imagen percibida del destino. Así también, la identificación del componente único de la imagen como un medio de identificar las fortalezas que puedan diferenciar el destino de otros. La naturaleza transversal del estudio y que solo se han considerado los turistas que se encontraban en el sitio y no los potenciales, impide valorar la imagen previa a la visita del destino. El hecho de haber sido aplicado y la obtención de resultados únicamente en Ixtapa-Zihuatanejo, nos impiden ofrecer la generalización de los mismos a otros destinos de playa, por lo que es recomendable la replicación del estudio, en futuras investigaciones, incorporando las limitaciones mencionadas en otros contextos turísticos.

BIBLIOGRAFÍA

Alhemoud, A. M. y Armstrong, E. G. (1996). Image of tourist attractions in Kuwait. *Journal of Travel Research*, 34(4), 76-80.

Andreu, Simo Luisa (2003) Emociones del consumidor: componentes y consecuencias de marketing. *Estudios sobre Consumo*. Sumario Número 64, 9-25.

Andsager, Julie L y Drzewiecka, Jolanta A. (2002). Desirability of Differences of Destinations, *Annals of Tourism Research*, vol. 29, No. 2, 401-421.

Baloglu, Seyhmus y Brinberg, D. (1997). Affective images of tourism destinations. *Journal of Travel Research*, 35(4), 11-15.

Baloglu, Seyhmus y Mangaloglu, Mehmet (2001). Tourism destination images of Turkey, Egypt, Greece, and Italy as perceived by US-based tour operator and travel agents, *Tourism Management*, 22, 1-9.

Baloglu, Seyhmus y McCleary, Ken (1999). Modelo para la formación de la imagen de un destino, *Annals of Tourism Research en Español*, vol. 1, No. 2, 325-355.

Berli, P. A., Martín, J. D y Moreno, G. S. (2002). Los Agentes que Conforman la Imagen de los Destinos Turísticos, Recuperado el 10/10/2003, de sitio Web I Coloquio Predoctoral Europeo de Turismo y Ocio ESADE-IMHI (Cornell-ESSEC): http://www.esade.es/cedit2003/cast/est_papsen.htm

Berli, Palacio A. y Martín, Santana J. D. (2004). Cómo influyen las fuentes de información en la imagen percibida de los destinos turísticos. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, 7-34.

Bigné, Alcañiz J. Enrique y Andreu, Simó Luisa (2000). *La cadena de la comercialización del producto turístico. Planificación Territorial y comercialización Turística*, pp. 113-132, Universitat Jaume I de Castellón. España.

Bigné, Alcañiz J. Enrique; Sánchez, García Ma. Isabel y Sánchez, Javier (2001). Tourism image, evaluation variables and after purchase behaviour: Inter-relationship, *Tourism Management*, 22, 607-616.

Bigné, J. E., Moliner, M. A., Vallet, T.M. y Sánchez, J. (1997). Un estudio comparativo de los instrumentos de medición de la calidad de los servicios públicos, *Revista Española de Investigación de Marketing*, ESIC, septiembre, (1), 33-53.

Buhalis, Dimitrios (2002). Marketing the competitive destination of the future, *Tourism Management*, 21, 97-116.

Del Barrio García, S., Luque Martínez, T. y Rodríguez Molina, M. Á. (2009). La modelización de la imagen de ciudad desde la perspectiva de los líderes de opinión externos. *EURE* (Santiago), 35(106), 9-28.

Devesa, Fernández María y Palacios, Picos Andrés (2005). Predicciones en el nivel de satisfacción percibida por los turistas a partir de variables motivacionales y de valoración de la visita. *Tribuna de economía*, Marzo-Abril (821), 241-255.

Echtner, C. M. y Ritchie, J. R. (2003). The Meaning and Measurement of Destination Image. *The Journal of Tourism Studies*, 14(1), 37-48.

Echtner, Charlotte M y Ritchie J.R. Brent (1991). The Meaning and Measurement of Destination Image, *Journal of Tourism Studies*, vol. 2, No. 2, 2-12.

Gallarza, M. G., Gil, I. y Calderón, H. (2002). Imagen del Destino, Hacia un Marco Conceptual. *Annals of Tourism Research en Español*, 4(1), 37-62.

Grönroos, C. (1994). Quo Vadis, Marketing? Toward a Relationship Marketing Paradigm. *Journal of Marketing Management*, 10, 347-360.

Hu, Y. y Ritchie, B. (1993). Measuring Destination Attractiveness: A Contextual Approach, *Journal of Travel Research*, vol. 32: (2), 25-34.

Kim, Hyounggon y Richardson, Sarah L. (2003). Motion Picture Impacts on Destination Images, *Annals of Tourism Research*, vol. 30, No. 1, 216-237.

Kotler, Philip, Bowen, John y Makens, James (1997). *Mercadotecnia para hotelería y turismo*. México: Editorial. Prentice Hall Interamericana de México. Primera Edición.

Kotler, Philip, Camara, D., Grande, I. y Cruz, I. (2000). *Dirección de Marketing*. Madrid España: Edición del milenio.

Lambin, Jean-Jaques (1997). *Marketing estratégico*, España: Tercera Edición, Editorial McGraw-Hill/Interamericana de España, S. A.

Leisen, Birgit (2001). Image Segmentation: the case of a tourism destination. *Journal of Service Marketing*, 15(1), 49-66.

Murphy, Peter, Pritchard, Mark P. y Smith, Brock (2000). The destination product and its impact on traveler perceptions. *Tourism Management*, 21, 43-52.

O'Leary, Sinéad y Deegan, Jim (2003). People, pace, place: Qualitative and quantitative images of Ireland as a Tourism destination in France, *Journal of Vacation Marketing*, vol. 9, No. 3, 213-226.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Pike, Steven D. y Ryan, Chris (2004). Destination Positioning Analysis through a Comparison of Cognitive, Affective, and Conative Perceptions. *Journal of Travel Research*, 42, 333-342.

SECTUR (Secretaría de Turismo). CETM. 2012, México: SECTUR.

Tapachai, Nirundon y Waryzak, Robert (2000). An Examination of the Role of Beneficial Image in Tourist Destination Selection. *Journal of Travel Research*, 39, 37-44.

Tasci, Asli D. A. y Kozak, Metin (2006). Destination brands vs. destination images: Do we know what we mean? *Journal of Vacation Marketing*, 12(4), 299-317.

Tasci, Asli D. y Holecek, Donald F. (2007). Assessment of image change over time: The case of Michigan. *Journal of Vacation Marketing*, 3(4), 359-369.

¡MUJER QUE SABE LATÍN! MOBBING

Dra. Rebeca Del Pino Peña Universidad Nacional Autónoma de México/Universidad del Valle de México²

Abstract

The aim of this ex post facto cross sectional descriptive type, was to evaluate the mobbing of university teaching staff from a gender perspective. Research in which statistical differences were found highly significant ($p < .001$), with higher scores in all cases in the female group, with the professors with a higher degree at greatest risk degree of respect. These findings indicate the need to undertake a series of actions aimed at the prevention, management, and control monitoring of bullying in higher education institutions from a gender perspective, with greater thrust on teachers, and especially in those with doctoral for the sake of decent work in the universities.

Keywords

Bullying, teachers, universities, gender violence.

Resumen

El objetivo de este estudio ex post facto de tipo transversal y descriptivo, consistió en evaluar el mobbing del personal docente universitario a partir de un enfoque de género. Investigación en la que se detectaron diferencias estadísticas altamente significativas ($p < .001$), con puntajes mayores en todos los casos en el colectivo femenino, siendo las catedráticas con un mayor grado académico el grupo de mayor grado de riesgo al respecto. Estos hallazgos denotan la necesidad de emprender una serie de acciones encaminadas a la prevención, manejo, control y seguimiento del mobbing en las instituciones de educación superior desde un enfoque de género, con mayor empuje en las docentes, y principalmente en las que tienen doctorado, en aras de un trabajo decente en las universidades.

Palabras claves

Mobbing, docentes, universidades, violencia de género.

1. Preámbulo teórico para el estudio del mobbing en el escenario ocupacional universitario: hacia un análisis diferencial de género en el personal docente.

En la literatura científica se reporta que el escenario ocupacional del siglo XXI, se erige en un fértil caldo de cultivo de la violencia, cuyas manifestaciones en sus diversas modalidades, actores sociales y espacios laborales, se han incrementado de manera progresiva.

² rebecadelpino@yahoo.com.mx

De hecho, en la actualidad, el ambiente laboral pareciera que se constituye más bien en un agente patógeno de la calidad de vida de los trabajadores, lo cual se encuentra alejado de las recomendaciones de un trabajo decente planteadas por la Organización Mundial de la Salud (2002).

Al respecto, el estudio “*Violence at Work*” (Chappell y Di Martino, 2006) da a conocer el incremento progresivo de comportamientos violentos en el entorno ocupacional, principalmente en lo que respecta al alza impresionante de comportamientos de violencia psicológica en el trabajo, dentro de la cual se destaca el mobbing como manifestación de una violencia laboral extrema que conlleva acciones de agresión repetitivas que por su efecto acumulativo en los trabajadores puede convertirse en “crimen perfecto” (Del Pino, 2010), extremadamente sutil y perverso, que persigue la anulación y el avasallamiento total de la víctima.

Bajo esta óptica, Leymann, (1993:1) subraya que en las sociedades altamente industriales el lugar de trabajo constituye el único campo de batalla donde la gente puede matar a otro sin correr el riesgo de enfrentar a los tribunales.

De igual forma, desde una perspectiva de género resulta importante señalar que el mundo del trabajo se está convirtiendo en uno de los espacios centrales de la opresión y la violencia de género del sistema patriarcal dominante, desde el ingreso formal de las mujeres al sector productivo, hasta el día de hoy, en el umbral del siglo XXI, en el cual el personal femenino llega a sufrir diversas manifestaciones de violencia en el desempeño de su trabajo.

Incluso en diversos estudios se reporta que las mujeres tienen una mayor susceptibilidad de enfrentar mayores problemáticas de mobbing que su contraparte masculina (Leymann, 1990; Einarsen y Skogstad, 1996); Hirigoyen, 2001; Aldrete *et al.*, 2006, Del Pino, 2010; Del Pino, 2012), lo cual de acuerdo con el Grupo interagencial de Género del Sistema de las Naciones Unidas en México (2012) refleja y refuerza los desequilibrios de poder entre mujeres y hombres.

Situación que es producto de las condiciones de trabajo y las políticas institucionales que provocan una segregación horizontal y vertical, producto de una cultura organizacional androcéntrica (Nelson y Burke, 2002; Del Pino, en prensa) y en los cuales las trabajadoras suelen enfrentarse a una cultura organizacional donde se reproducen los patrones y las normas sociales del sistema patriarcal (Corcoran-Nates y Roberts; 1995; Del Pino, 2012).

Por ello, este entorno ha generado que la violencia de género en el trabajo se constituya en un “delito invisible, histórico y universal” que suele justificarse por el sistema patriarcal imperante, la cual todavía se incrementa más en las mujeres que experimentan un estado de “tokenismo” al ser las únicas que laboran en un determinado centro de trabajo (Kanter, 1990).

En lo cuanto al caso particular de los escenarios ocupacionales universitarios, se ha encontrado que el personal docente es uno de los grupos de trabajadores con mayor grado de riesgo de padecer mobbing (Ausdelfer, 1996; Piñuel, 2002; Becerra, 2003; Pando *et al.*, 2008; Cruz, Ovalle y Pando, 2008; Westhues, 2009^a; Peñasco, 2009; Del Pino y Del Pino, 2010; Del Pino, en prensa).

De hecho, en la literatura científica se reporta que las universidades son centros educativos que se erigen en fértiles caldos de cultivo para el nacimiento, la gestación y la perpetuación de la dictadura del psicoterrorismo laboral en contra de su capital intelectual más importante: el profesorado (Piñuel, 2002; Becerra, 2003; Peñasco, 2009; Westhues, 2009^b; Del Pino y Del Pino, 2010; Del Pino, en prensa).

Al respecto, en un estudio realizado en profesores universitarios mexicanos por Pando *et al.*, (2008) se detectó que el 14.9 % reportó sufrir niveles medios y altos de mobbing.

Por su parte, Del Pino (en prensa) llevó a cabo una investigación en trabajadores académicos y administrativos de universidades públicas, en el que encontró una prevalencia de 18.99 % de casos de mobbing, con una mayor afectación en el caso del personal docente.

De igual forma, se reporta en diversas investigaciones que esta situación se recrudece más en el personal académico femenino, como se (Einarsen y Skogstad, 1996; Hirigoyen, 2001; Aldrete *et.al.*, 2006, Cruz, Ovalle y Pando, 2008; Del Pino y Del Pino, 2010; Del Pino, en prensa).

En el caso de México existe una carencia de investigaciones donde se llevé a cabo una evaluación desde la perspectiva de género y se profundice en el grado de formación escolar de los catedráticos, lo cual pudiera ser una variable explicativa de mayor vulnerabilidad de afectación al respecto.

Al respecto, Cruz, Ovalle y Pando (2008), en un estudio realizado en 53 académicos universitarios, identificaron que el 26.4 ha sufrido mobbing, siendo en todos los casos las mujeres las que han resultado más afectada y principalmente aquellas con estudios de posgrado.

Ante tal panorama, con la finalidad de enriquecer esta línea de investigación científica en México, se llevó a cabo un estudio ex-posfacto de tipo exploratorio, transversal y descriptivo. Con el objetivo de hacer una evaluación del mobbing del personal docente desde una perspectiva de género, en la que se explora también la variable escolaridad, cuyos hallazgos pudieran aportar datos que soporten la necesidad de hacer un análisis científico discriminatorio al respecto, así como el planteamiento de un abordaje del *mobbing* desde un enfoque de equidad de género.

2. Metodología de la investigación.

Participantes: Se trabajó con una muestra no probabilística por conveniencia estratificada, constituida por 402 docentes universitarios de licenciatura, maestría y doctorado, de los cuales el 50% (201) eran hombres y el restante 50 % (201) estaba constituido por mujeres.

Instrumentos: Se aplicó el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO), que es considerado como el primer instrumento mexicano diseñado para la medición del *mobbing*, el cual cuenta con una confiabilidad de .91.

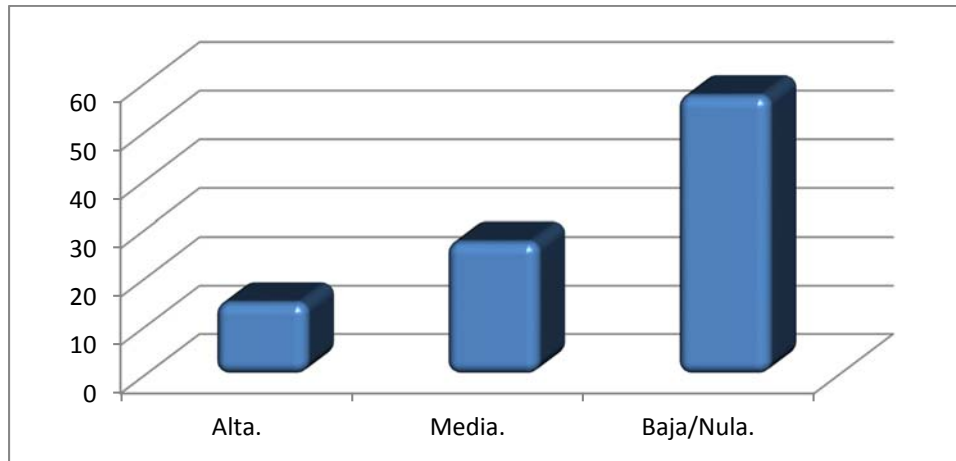
Procedimiento: Se llevó a cabo la aplicación del instrumento y se revisaron los cuestionarios para comprobar que estuvieran totalmente contestados. Posteriormente, se elaboró una base de datos en el programa Excel y se realizó el análisis estadístico de los resultados con el SPSS versión 15, aplicando la prueba ji-cuadrada (X^2) para determinar las diferencias existentes entre las variables de estudio en niveles de clasificación (alto, medio y bajo/nulo) para determinar la afectación de los profesores evaluados. Finalmente, los hallazgos o se presentan en gráficas para facilitar una lectura más visual para el análisis comparativo de los mismos.

3. Resultados

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas al $p < .000$ entre el personal masculino y el femenino, cuyas cifras son superiores en todos los casos en el colectivo femenino, siendo más representativo en las catedráticas con una formación doctoral.

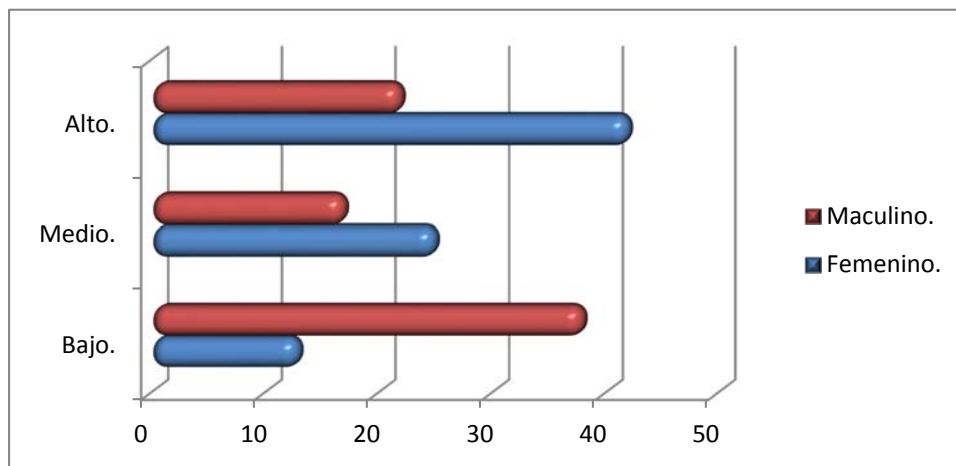
En términos generales se observa que en los docentes universitarios se encontró una prevalencia alta del 27.50 % (99).

Gráfica 1 **Niveles de clasificación de mobbing en personal docente universitario**



De igual forma, se puede revisar que sobresale una manifestación ubicada en una categoría alta en un 41% (82) en el personal docente femenino.

Gráfica 2
Niveles de clasificación de mobbing en personal docente universitario por género



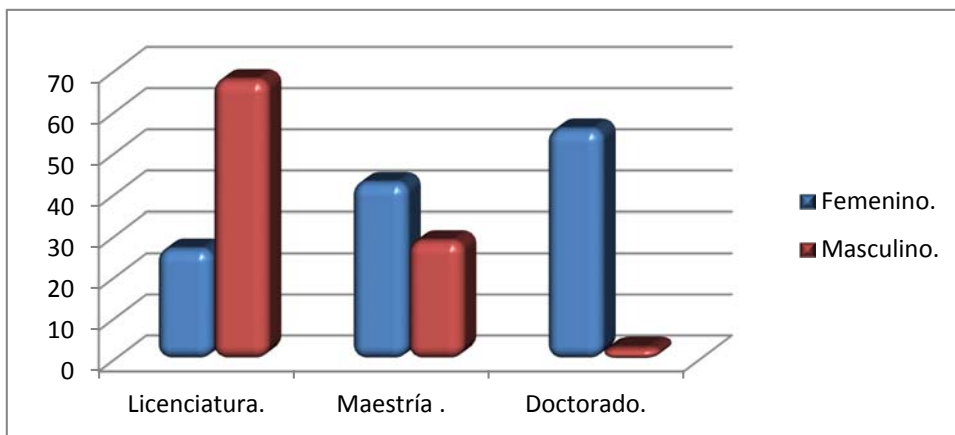
(p<.001)

En lo que respecta a la escolaridad de los profesores evaluados, destaca una relación inversa por género, pues en el caso de las académicas a medida que se incrementa su grado educativo es mayor el nivel de acciones hostiles que reportan sufrir, mientras que en los catedráticos ocurre lo contrario.

En la siguiente gráfica puede consultarse que las docentes con doctorado y los profesores de licenciatura son los que señalan vivir acciones hostiles de mayor envergadura al respecto.

Gráfica 3

Niveles de clasificación de mobbing en personal docente por escolaridad



($p < .000$)

Discusión

En esta investigación se encontró una prevalencia alta de *mobbing*, por lo cual estos hallazgos coinciden con los reportes de diversos estudios en los cuales se señala que los escenarios ocupacionales universitarios se erigen en fértiles caldos de cultivo para la manifestación de este riesgo psicosocial laboral, en donde el personal académico se constituye en el grupo de presentar más problemáticas al respecto (Ausdelfer, 1996; Piñuel, 2002; Becerra, 2003; Pando et al., 2008; Cruz, Ovalle y Pando, 2008; Westhues, 2009a; Peñasco, 2009; Westhues, 2009b; Del Pino y Del Pino, 2010; Del Pino, en prensa).

De igual forma, destaca en este estudio la existencia de diferencias altamente significativas en lo que respecta al *mobbing* del personal docente universitario, hallazgos que manifiestan la existencia de un grupo de trabajadores de mayor grado de riesgo de presentar mayores problemas al respecto en las universidades. Siendo el personal docente femenino, en todos los casos el que presenta los niveles más altos, debido a que las académicas obtuvieron cifras prácticamente al doble de los puntajes obtenidos por su contraparte masculina.

Estas evidencias empíricas soportan también los resultados de diversas investigaciones donde se reporta que el personal docente femenino es el más afectado al respecto en los ambientes laborales universitarios (Einarsen y Skogstad, 1996; Hirigoyen, 2001; Aldrete *et.al.*, 2006, Cruz, Ovalle y Pando, 2008; Del Pino y Del Pino, 2010; Del Pino (2012); Del Pino, en prensa).

Este panorama denota parece indicar que en las universidades se reproducen los patrones y normas sociales de una cultura organizacional androcéntrica (Corcoran-Nates y Roberts, 1995; Nelson y Burke, 2002; Del Pino, en prensa) por

lo que las profesoras suelen ser un grupo con mayor vulnerabilidad a sufrir los estragos de estas expresiones de la violencia laboral actual.

En lo que respecta al nivel de estudios del personal docente evaluado, en este estudio se detectó que en el caso de las académicas que tenían estudios de posgrado, particularmente de doctorado, se incrementan los niveles de mobbing, principalmente, así como de acoso psicológico en el trabajo, lo cual coincide con los datos obtenidos en una investigación realizada por Cruz, Ovalle y Pando (2008) en donde las docentes con posgrado también presentaban una situación similar.

De tal forma que aparte de la explicación de la presencia de una aparente reproducción de patrones culturales patriarcales en el ámbito universitario, esta situación podría también deberse a que probablemente algunas de las profesoras con mayor grado de estudios, principalmente las que cuentan con estudios doctorales, son minoría o incluso se encuentren en una situación de “tokenismo” al ser las únicas mujeres en los programas de posgrado en los que participan, lo cual podría estar influyendo al respecto, como señala Kanter (1990) que ocurre en otros sectores productivos. En contraposición con los docentes donde sucede todo lo contrario, pues entre mayor es su grado de estudios, se presenta una disminución de acciones hostiles de mobbing.

Estos hallazgos destacan que aunque las mujeres han ganado mayor terreno en su formación escolar con un mayor nivel educativo, al parecer el que las docentes evaluadas en este estudio tengan una mayor preparación académica, esto pudiera representar una especie de “osadía” en el entorno universitario, producto de una cultura laboral con tintes machistas que reflejan el orden patriarcal imperante.

Centros del saber donde al parecer todavía subsiste una división simbólica de corte sexista del trabajo, que pareciera estar influyendo en la generación de mayores acciones hostiles de mobbing de las profesoras que han llegado a la cúspide de sus estudios, tendientes a destruir su potencial académico, que en el fondo denota un cimientamiento más del sólido techo de cristal que continua albergando la falta de mejores oportunidades laborales para las mujeres como un derecho laboral, sino más bien como un nuevo reto que es consecuencia de su logro académico, a diferencia de los hombres, quienes al contrario reciben un mayor reconocimiento cultural al respecto.

En el caso del colectivo masculino, vale la pena considerar también que pudiera ser que la catalogación menor de acciones hostiles de parte de los varones, en cierto sentido, podría estar influida por una percepción subjetiva de género, derivado de la negación de la expresión de sus emociones, lo cual podría poner en tela de juicio su virilidad al reflejar una conducta de debilidad de carácter, lo cual se opondría al patrón cultural masculino de dominación y fortaleza.

De igual forma, vale señalar que desde una perspectiva de género, algunas de estas conductas agresivas podrían ser calificadas de “normales” entre hombres, por el prototipo del universo de lo masculino.

Por ello, con base en los hallazgos obtenidos en esta investigación, se observa que se encuentran presentes las asimetrías de género, las cuales pareciera que están provocando que las catedráticas con mayor preparación académica, se erijan en una amenaza para los intereses y patrones del orden dominante masculino establecido en las universidades, lo cual las expone a éstas a condiciones de trabajo envueltas de una serie de manifestaciones de mobbing.

Estas evidencias empíricas plantean la relevancia de efectuar más estudios sobre esta variable de estudio con un enfoque de género en las universidades, en los que se profundice en el impacto de la escolaridad de los docentes, así como en otras variables emocionales, sociales y organizacionales que pudieran contribuir al enriquecimiento de esta línea de investigación científica, en beneficio de la salud y calidad de vida ocupacional del protagonista del proceso de enseñanza-aprendizaje.

De tal forma que en busca de un trabajo decente en las instituciones educativas universitarias, es necesario que todos los actores sociales involucrados al respecto unan esfuerzos para trabajar juntos en la prevención, manejo, control y seguimiento diferencial de mobbing, mediante la sensibilización y difusión de esta problemática, así como del establecimiento y promoción de una cultura de equidad de género en las instituciones de educación superior, en donde el personal docente femenino y masculino conjunten sus fortalezas para contribuir a la construcción de una mejor educación universitaria en el siglo XXI.

Acciones que podrían coadyuvar al establecimiento de un ambiente decente que beneficie a todos los actores sociales de la educación universitaria, para que los docentes puedan contar con condiciones de equidad, inclusión y respeto a sus diferencias socioculturales en función de su sexo, y para desarrollar saludablemente su trabajo en el mundo de la educación. Dado que no es posible entender a los hombres sin las mujeres, ni la masculinidad sin la feminidad, pues estos conceptos se construyen socialmente por contraposición (Alvesson y Billing, 1997).

Finalmente, cabe destacar que las evidencias empíricas detectadas en este trabajo, hacen emerger el pensamiento de la escritora y poeta mexicana Rosario Castellanos, quien al analizar el miedo de las mujeres a la soltería, si tenían el atrevimiento de cultivar su talento y llevar hasta sus últimas consecuencias su pasión por el aprendizaje, como podría ser el caso precisamente de las profesoras con una formación doctoral.

Por ello, si transpolamos dicha reflexión al análisis de una mayor afectación del mobbing y la violencia psicológica en el trabajo en las académicas con un mayor

grado de estudios, parecería que estas acciones hostiles podrían representar la consecuencia de su “pecado”, el precio por no haber aceptado su destino femenino, que a lo largo de la historia ha sido según Castellanos (1973:4) “... ser marcada, expulsada del templo, del ágora política, del aula universitaria...”

Acotación que parece seguir confirmando casos vergonzantes del pasado histórico, como el de Hipatia, quien fuera sacrificada por sus grandes dotes intelectuales y contribuciones al mundo del conocimiento, y que como legado de una cultura patriarcal dominante todavía en pleno siglo XXI, se observa que en los ámbitos del accionar de la humanidad, incluyendo el universo de la academia “la mujer que sabe latín, ni tiene marido, ni tiene buen fin”.

BIBLIOGRAFÍA

- Aldrete, M. G., Pando, M., Aranda, C. y Torres, T. (2006). Acoso psicológico en el trabajo: ¿un problema de género? *Enseñanza e Investigación en Psicología*. Enero-Junio, año/vol. 11, número 001, Universidad Veracruzana, Xalapa, México, pp. 53-63.
- Álvarez, Á. (2001). El feminismo como prevención de la violencia de género. En: Asun Bernárdez (coordinadora), *Violencia de Género y Sociedad: una cuestión de poder*. Instituto de Investigaciones Feministas, Madrid.
- Alvesson, M. y Due Billing, Y. (1997). *Understanding gender and organizations*. Sage, London.
- Ausfelder, T. (2002). *El acoso moral en el trabajo*. Océano-Ámbar, Barcelona.
- Becerra, J. (2003). Un 44.3% del personal, víctima de mobbing, El mundo. Disponible en Internet: <http://www.elmundo.es> (consultado el 2 de dic. 2011).
- Castellanos, R. (1973). *Mujer que sabe latín...* Secretaría de Educación Pública, México.
- Chappell, D. y Di Martino, V. (2005) Análisis del Informe de Organización Internacional del Trabajo: Violence at Work. Disponible en Internet: <http://www.eft.com.ar/doctrina/articulos/la-violencia-en-el-trabajo-alberto-chartzman-birembaum.htm> (consultado el 22 de mayo de 2012).
- Corcoran-Nates, Y. y Roberts, K. (1995). “We've got one of those? The peripheral status of women in male dominated industries”. *Gender, Work and Organization*, 2: 21-33.
- Cruz, O., Ovalle; M. J. y Pando. M. (2008) “Mobbing y estrés en académicos de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas”. Ponencia presentada en el Segundo Foro de las América en Investigación sobre Factores Psicosociales, Guadalajara, Jalisco, 25-28 de agosto.
- Del Pino, R. (2010). Mobbing: paradigma integrador de las nuevas psicopatologías de la era de la globalización. En: Norma González (coordinadora), *Las nuevas enfermedades mentales y la salud pública. Perspectivas teóricas y corrientes de investigación*. Porrúa, México.
- Del Pino, R. (2012). La construcción social del estrés laboral en plataformas petroleras marinas; Una cuestión de género, en: Luz Helena Sanín, Leonor

- Cedillo y Rosa María Guevara (Coordinadoras) *Género, Salud y Ambiente Laboral*. UACH, México.
- Del Pino, R. (en prensa), Mobbing universitario: violencia y acoso psicológico en el trabajo en la institución educativa superior pública en México, en: Martha Isabel Ángeles Constantino (coord.) *Mobbing, burnout y ambientes laborales. Un análisis desde diferentes enfoques epistemológicos*. UAEM, Toluca.
- Díaz-Pérez, G. (2009). La violencia de género en México: reto del gobierno y de la sociedad”. *Encrucijada. Revista electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*. Segundo número, mayo-agosto de 2009. Disponible en: http://ciid.politicas.unam.mx/encrucijadaCEAP/arts_n2_05_08_2009/art_ineditos2_2_diaz.pdf (consultado el 26 de diciembre de 2011)
- Einarsen, S. y Skogstad, A. (1996). Bullying at work epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal off Work and Organizational Psychology* 5(2).
- European Agency for Safety and Health at Work, (2002). *Health and safety campaigning*. European Agency for Safety and Health at Work: Belgium.
- Grupo interagencial de Género del Sistema de las Naciones Unidas en México. (2012), *Violencia de Género: Un obstáculo para el cumplimiento de los Derechos de las Mujer*. Ficha informativa sobre género y desarrollo No.3. Disponible en Internet: <http://www.cinu.org.mx/gig/Documentos/ViolenciaDeGenero.pdf> (Consultado el 7 de enero de 2012).
- Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso*. Paidós, Barcelona.
- Kanter, R. (1990). Token women in the corporation. En: J. Heeeren y M. Mason (coords) *Sociology: Windows on Society*. Los Angeles: Roxbury.
- Leymann, H. (1990). “Mobbing and psychological terror at workplaces”. *Violence and victims*. Vol.5, No. 2: 119-126.
- Leymann, H. (1993). *Mobbing and Psychoterror, acasm arbeitplatz und wie man sich dagegen wehren kann*. Rowahlt Taschenbuch, Hamburg.
- Martínez, R. (2004) “La violencia de género: un problema social” *Revista D’Estudis de la Violència*. Número 2, julio-octubre 2007. Disponible en Internet: <http://www.icev.cat> (consultado el 23 de enero de 2011).
- Nelson, D. y Burke, R. (2002). A framework for examining gender, work stress and health. En: D.L. Nelson y R.J. Burke (coordinadores): *Gender, work stress and health*. American Psychological Association, Washington, DC.
- Organización Mundial de la Salud. (2002). *Violence: a public health priority*. Organización Mundial de la Salud, Ginebra.
- Pando, M., Aranda, C., Preciado, L., Franco, S. y Salazar, J.G. (2006). “Validez y confiabilidad del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO)”. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. Julio-Diciembre, año/vol. 11, número 002, Universidad Veracruzana, Xalapa, México, pp.319-332.

- Pando, M., Ocampo, L., Águila, J. A., Castañeda, J. y Amezcua, M.T. (2008). “Factores psicosociales y presencia de mobbing en profesores universitarios”. *Revista Salud Pública y Nutrición*. Volumen 9, no. 3, julio-septiembre. Disponible en Internet: http://www.respyn.uanl.mx/ix/3/articulos/factores_psicosociales_y_mobbing.htm (Consultado el 16 de diciembre de 2012).
- Peñasco, R. (2009). Mobbing en las universidades. Disponible en Internet: <http://acosolaboral.net/escritoresmobbing/mobbing-en-la-universidad/> (consultado el 7 de diciembre de 2011).
- Piñuel y Zavala, I. (2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Sal Terrae, Santander.
- Piñuel y Zavala, I. (2002). “*El mobbing en la universidad: Claves explicativas y manifestaciones*”. Ponencia presentada en el I Congreso Nacional sobre Corrupción en la Universidad Pública Española. Madrid, España.
- Scott, J. (1996). El género: una categoría útil para el análisis histórico. En: Martha Lamas (compiladora), *El género: la construcción cultural de la diferencia sexual*. Miguel Ángel Porrúa; México.
- Westhues, K. (2009^a). El cruel arte del acoso psicológico. Artículo publicado en *Academic Matters: the Journal of Higher Education*, otoño de 2006, págs. 18-19.
Disponible en Internet: <http://arts.uwaterloo.ca/~kwesthue/unkindlyart.htm> (Consultado 21 de noviembre de 2011)
- Westhues, K. (2009^b). El despido de Denis Rancourt de la Universidad de Ottawa, *Disponible en Internet:* <http://arts.uwaterloo.ca/~kwesthue/Rancourt09.htm> (Consultado 21 de marzo de 2013).

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA, ELEMENTO CLAVE PARA LA ENSEÑANZA/APRENDIZAJE

Mtra. Rosa María González López³, Dr. Ricardo Paredes Solorio⁴ y Dr. Jorge Pérez Mejía⁵
(Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Facultad de Administración)

Resumen

Esta investigación, se propone como un estudio no experimental o diseño ex post facto. De acuerdo con Bernardo y Calderero (2000), la expresión "ex post facto", significa "después de hecho", haciendo alusión a que primero se produce el hecho, y después se analizan las posibles causas y consecuencias.

El estudio permitirá describir el perfil de los formadores de docentes e identificar los niveles de dominio de las competencias permitiendo generar grupos de intervención, según los niveles de dominio en tres etapas, cada una de éstas pretende identificar el nivel de dominio en la conformación de las competencias básicas de los docentes universitarios.

La población objeto de estudio estará constituida por los cinco programas educativos de la Facultad de Administración.

Abstract

This research, is proposed as a non-experimental study design or ex post facto. According to Bernardo and Calderero (2000), the expression "ex post facto", means "after done", referring to that first occurs the fact, and then the possible causes and consequences are analyzed.

The study will describe the profile of teacher trainers and identify the levels of proficiency in their skills allowing the generation of intervention groups, according to the levels of proficiency in three stages, each of these aims to identify the degree of mastery in the formation of the core competencies of university teachers.

The population under study will be constituted by the five educational programs offered by the Faculty of Management.

Palabras clave

Intervención Educativa - Enseñanza/Aprendizaje - Competencias - Modelo Educativo - Docente

El Sistema Educativo Mexicano (SEM), está conformado por tres tipos de educación básico, medio superior y superior; dentro de cada tipo se encuentran los niveles educativos, en el básico están preescolar, primaria y secundaria, éste último además se organiza en subsistemas: secundaria general, técnica y telesecundaria.

³ rossyadmon@gmail.com

⁴ ricardo.paredes@correo.buap.mx

⁵ jpmejiahuap@gmail.com

En el nivel medio superior se consideran los bachilleratos generales así como los equivalentes, incluyendo la educación profesional que no requiere bachillerato o sus equivalentes y, en el nivel superior lo conforman las licenciaturas, escuelas normales, especialidades y posgrados.

En el periodo de gobierno de Felipe Calderón Hinojosa (2006-2012) en el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 así como en el Programa Sectorial de Educación (2007-2012), se plantean estrategias de actualización y perfeccionamiento profesional del personal docente universitario y con esto fortalecer la capacidad del profesorado.

El discurso oficial plantea la relación entre calidad educativa y formación/capacitación de los maestros, esta aseveración sugiere que habría que asegurarse y preocuparse por la selección y contratación de los formadores de los docentes como medida preventiva para el aseguramiento de la calidad educativa. De acuerdo a la OCDE (2010), se plantea que:

“En la mayoría de los países, las escuelas (o sus directores u órganos directivos) son responsables de la asignación de plazas de su propio personal de enseñanza y utilizan una gama de procedimientos de selección.

En general se incluyen uno o más de los siguientes procedimientos: entrevistas cara a cara con los candidatos (a menudo por un panel); observación de los candidatos durante su práctica de enseñanza (por ejemplo durante una “clase de muestra” en la escuela en la cual están solicitando una plaza) y/o la realización de otra serie de tareas; examen de los portafolios de evidencias de los candidatos; evidencias del desempeño académico anterior (por ejemplo, cuál fue su clasificación en el programa cursado); y referencias (por ejemplo de tutores en la formación inicial Inducción: se entiende normalmente como un programa diseñado para apoyar a los nuevos docentes.”

Atendiendo a las políticas educativas que rigen el SEM en relación a las Instituciones de Educación Superior y a los requerimientos de la OCDE (2010) se propone un Programa de Intervención Educativa para el Docente Universitario de Nuevo Ingreso, proporcionándoles capacitación y actualización complementaria que les permitan desempeñarse con eficiencia y eficacia su labor docente.

La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), ha implementado un nuevo modelo universitario llamado Minerva en una nueva etapa de su desarrollo que le exige reorientar su quehacer humanístico, científico y tecnológico para fortalecer su interrelación con la sociedad.

Para ello, se propone este nuevo modelo educativo y académico en el año 2009, que se presenta de manera congruente con la función social de una universidad pública que se orienta a la formación integral, humanista y centrada en el aprender a aprender; modelo que está basado en la teoría constructivista social participativa, paradigma que ha dado respuesta a las necesidades educativas actuales.

Este modelo ha sido elaborado por universitarios y universitarias que han recuperado, para ello, su identidad, su historia, la cultura institucional y sus perspectivas. No es un modelo estático, ni se encuentra acabado. Es un modelo flexible que se actualizará constantemente, incorporando las experiencias propias de la institución, así como los avances educativos, científico-tecnológicos y culturales que se generen para mantener la vigencia, pertinencia y calidad del mismo.

Con la participación de la comunidad universitaria en su permanente construcción y práctica se alcanzará un desarrollo institucional responsable.

Este Modelo está integrado por los siguientes ejes:

- Modelo Educativo-Académico
- Estructura Curricular
- Modelo de Integración Social
- La Investigación y su Integración al Modelo
- Regionalización
- Gestión y Administración del Modelo

La BUAP es un sistema con unidades académicas y administrativas interrelacionadas entre sí. Por lo tanto los y las universitarios/as promoverán activamente no sólo que cada una funcione con calidad sino que, además exista entre ellas comunicación, colaboración, espíritu de servicio e identificación con los objetivos acordados por la comunidad universitaria.

La estructura curricular que se propone tiene las siguientes características:

- Una orientación social-participativa
- Una organización del currículo correlacionada, currículo transversal con cinco ejes transversales que cruzan todas las materias del currículo (formación humana y social, desarrollo de habilidades del pensamiento complejo, desarrollo de habilidades en el uso de la tecnología, la información y la comunicación, educación para la investigación y lenguas)
- Una administración curricular basada en el sistema de créditos
- Una organización temporal que cada programa determinara de acuerdo a características y requerimientos académicos concretos.
- Las asignaturas estarán organizadas en dos niveles: Nivel Básico y Nivel Formativo

Esta propuesta curricular tiene la ventaja de poder evolucionar para alcanzar una mayor flexibilidad e incorporar otras opciones más innovadoras y que respondan al desarrollo de la sociedad en su conjunto. (FUNDAMENTOS BUAP, 2009)

Estamos conscientes que lograr la implementación de este modelo curricular tiene como base fundamental al docente universitario de ahí la relevancia de considerar la enseñanza/aprendizaje como un elemento clave para esta propuesta sin perder de vista el contexto y el contenido que resulta ser la finalidad.

EL CONCEPTO DE FORMACIÓN

Las definiciones generalmente nos llevan a un punto donde resulta imposible avanzar en la reflexión, sin embargo, para entender el concepto de formación lo podemos plantear desde diferentes acciones y de esta manera interpretar su relación con la docencia.

Honore (1980) señala que la formación surge a partir de la exterioridad como algo para, como algo que se tiene o como algo que es adquirido, es decir que, cuando se habla de formación es con relación a algo: formación docente, formación psicopedagógica, formación para la toma de decisiones, entre otras. Estando ligado a un contenido que lo limita. Visualizándolo como la adquisición de ciertas habilidades, conocimientos, modos de relación, cambio de actitudes, etc.

Ferry (1991) considera a la formación como una función social de transmisión del saber, del saber hacer o del saber ser, que se ejerce en beneficio del sistema socioeconómico de la cultura dominante. La formación pone énfasis en las necesidades del sistema y del modelo de desarrollo económico existente.

En el ámbito educativo la formación hace referencia a la reestructuración y desarrollo de la persona desde su interior, es decir, que el sujeto en formación, en este caso el maestro universitario, no sólo debe poseer conocimientos, sino que debe haber una transformación de actitudes en su propia práctica, La formación es vista como una característica de la persona.

El mismo Ferry considera a la formación como una institución, es decir, los proyectos, programas, cursos y prácticas relativas a realizar la formación. El progresivo desarrollo de programas formales ha acentuado la visión de la formación, en especial en el ámbito de educación superior y al ser considerada ésta como una institución y, ante las demandas y exigencias sociales y económicas actuales, se espera que la formación apele a una calidad en la enseñanza y se superen los niveles académicos.

La enseñanza en el entendido de que solo se concibe con relación al aprendizaje; y en la práctica se relaciona no sólo a los procesos vinculados a enseñar, sino también a aquellos vinculados a aprender.

De acuerdo a lo expuesto por Zabalza, en la enseñanza (2001:191) “El aprendizaje surgido de la conjunción, del intercambio... de la actuación de profesor y alumno en un contexto determinado y con unos medios y estrategias concretas constituye el inicio de la investigación a realizar. La reconsideración constante de cuáles son los procesos y estrategias a través de los cuales los estudiantes llegan al aprendizaje”.

Tomando como referencia a Contreras, entendemos los procesos enseñanza/aprendizaje como “simultáneamente un fenómeno que se vive y se crea desde dentro, esto es, procesos de interacción e intercambio regidos por determinadas intenciones (...), en principio destinadas a hacer posible el aprendizaje; y a la vez, es un proceso determinado desde fuera, en cuanto que forma parte de la estructura de instituciones sociales entre las cuales desempeña funciones que se explican no desde las intenciones y actuaciones individuales, sino desde el papel que juega en la estructura social, sus necesidades e intereses”. Quedando, así, planteado el proceso enseñanza/aprendizaje como un “sistema de

comunicación intencional que se produce en un marco institucional y en el que se generan estrategias encaminadas a provocar el aprendizaje” (Contreras, 1990:23).

En un sentido estricto se debe considerar la didáctica como factor determinante en el proceso referido; pues de acuerdo a la postura de Marques (2001) define el acto didáctico como “la actuación del profesor para facilitar los aprendizajes de los estudiantes”. Se trata de una actuación cuya naturaleza es esencialmente comunicativa.

El autor citado anteriormente, circunscribe el fin de las actividades de enseñanza de los procesos de aprendizaje como el logro de determinados objetivos y específica como condiciones necesarias:

- La actividad interna del alumno: es decir que los estudiantes puedan y quieran realizar las operaciones cognitivas convenientes para ello, interactuando con los recursos educativos a su alcance.
- La multiplicidad de funciones del docente. Que el profesor realice múltiples tareas: coordinación con el equipo docente, búsqueda de recursos, realizar las actividades con los alumnos, evaluar los aprendizajes de los alumnos y su actuación, tareas de tutoría y administrativas.

Son las intervenciones educativas realizadas por el profesor: propuesta de las actividades de enseñanza a los alumnos, su seguimiento y desarrollo para facilitar el aprendizaje las que constituyen el acto didáctico en sí.

De acuerdo a lo anterior, la didáctica es un proceso complejo en el que se hallan presentes los siguientes componentes:

- El profesor. Quien es el responsable de planificar las actividades que solicitará a los alumnos para alcanzar los objetivos educativos determinados.
- Los objetivos. Estos serán evaluados al final del proceso para valorar el grado de adquisición de los mismos.
- Las funciones a desarrollar por el docente. Se relacionan con los procesos de enseñanza – aprendizaje y se centran en la ayuda a los alumnos para que puedan, sepan y quieran aprender: orientación, motivación y recursos didácticos.
- Los estudiantes. Ellos, deberán contar con los recursos formativos que tienen a su alcance y con los medios previstos y se relacionan mediante la interacción... tratan de realizar determinados aprendizajes a partir de la ayuda del profesor.
- Los objetivos educativos que pretenden conseguir el profesor y los estudiantes y los contenidos que se tratarán. Marqués diferencia entre tres tipos:
 1. Herramientas esenciales para el aprendizaje: lectura, escritura, expresión oral operaciones básicas de cálculo, solución de problemas, acceso a la información y búsqueda eficaz, metacognición y técnicas de aprendizaje, técnicas de trabajo individual y en grupo.
 2. Contenidos básicos de aprendizaje, conocimientos teóricos y prácticos, exponentes de la cultura contemporánea y necesaria para desarrollar

plenamente las propias capacidades, vivir y trabajar con dignidad, participar en la sociedad y mejorar la calidad de vida.

3. Valores y actitudes: actitud de escucha y diálogo, atención continuada y esfuerzo, reflexión y toma de decisiones responsable, participación y actuación social, colaboración.

La estrategia didáctica debe proporcionar a los estudiantes: motivación, información y orientación para realizar sus aprendizajes, y debe tener en cuenta los siguientes principios:

1. Considerar las características de los estudiantes: estilos cognitivos y de aprendizaje.
2. Considerar las motivaciones e intereses de los estudiantes.
3. Organizar en el aula: el espacio, los materiales didácticos, el tiempo.
4. Proporcionar la información necesaria cuando sea preciso: web, asesores.
5. Utilizar metodologías activas en las que se aprenda haciendo.
6. Considerar un adecuado tratamiento de los errores que sea punto de partida de nuevos aprendizajes.
7. Prever que los estudiantes puedan controlar sus aprendizajes.
8. Considerar actividades de aprendizaje colaborativo, pero tener presente que el aprendizaje es individual.
9. Realizar una evaluación final de los aprendizajes.

El análisis del docente se centra en torno a sus competencias:

- El profesor como orientador, experto, estimulador, ayuda del alumno.
- Definición de competencias concretas.
- El profesor como persona

Por lo anterior, se puede abordar la figura del profesor desde diferentes ámbitos: como guía, orientador, ayuda y de acuerdo con las competencias que necesitará, como persona, como agente activo en su entorno.

El logro de competencias en este ámbito es la clave para no repetir situaciones de falta de usos que se han producido con otras aportaciones como las fichas individualizadas, la enseñanza programada, la enseñanza asistida por ordenador.

COMPETENCIAS ACTUALES DEL DOCENTE UNIVERSITARIO

Frola (2011) menciona que “frente a una necesidad contextualizada la competencia es la capacidad del individuo para dar una respuesta integrada, movilizandolos elementos conceptuales, actitudinales y procedimentales, en una sola exhibición que la resuelva en términos de criterios de calidad o exigencia, y se manifiesta a través de indicadores evaluables”.

Cázares (2010) entiende el concepto de competencia desde tres ámbitos “la que refiere a la competitividad en cuanto a ser mejor que los demás; la que se relaciona con un ámbito de responsabilidad (“este trámite no es de mi competencia”) y la que nos ocupa, que se vincula con la capacidad para hacer

algo, saber cómo, por qué y para qué se hace, de tal forma que pueda ser transferible”.

Es decir; tener el conocimiento, poner en juego las habilidades para aplicar ese saber, implicar actitudes para resolverlo y la posibilidad de trascender para actuar y adaptarse a nuevas situaciones o transformarlas, entendemos entonces que el enfoque por competencias significa desarrollar en el ser humano saberes, habilidades y actitudes que le permitan tomar decisiones favorables para mejorar su vida.

Sin duda las competencias docentes del nuevo milenio deben ser definidas a partir de las exigencias que tienen los estudiantes actuales y que serán en un futuro no muy lejano los hombres y mujeres que se desempeñarán en los distintos espacios laborales del país, además “los procesos de producción y distribución del conocimiento pasarán a ocupar un lugar clave” (Vaillant, 2001).

Las competencias docentes han sido conceptualizadas por diversos autores, entre ellos Garduño (2004) que señala que pueden ser entendidas “como la forma práctica en que se articula el conjunto de conocimientos, creencias, capacidades, habilidades, actitudes, valores y estrategias que posee un docente y que determina el modo y los resultados de sus intervenciones psicopedagógicas”.

Algunos trabajos resaltan que las competencias básicas que debe tener un formador para poder llevar un proceso de enseñanza y aprendizaje acorde a lo requerido en el siglo actual son principalmente desarrollar en los futuros docentes competencias para participar en la vida pública, desenvolverse productivamente en la vida moderna y en la construcción de las bases del aprendizaje permanente.

Los formadores deben ser la referencia en el proceso de aprendizaje, su función más bien tendría que ser de dinamizador en la incorporación de conocimientos más que el exclusivo de transmitir la información (Vaillant, 2001).

Perrenoud (2007) señala diez competencias del docente, aclarando que no son específicas para el profesor de educación básica, son en general las deseables para la profesión.

Por lo anterior, el Modelo Universitario Minerva pone énfasis en el enfoque por competencias y, por lo mismo el docente universitario lo debe entender como la movilización de saberes, experiencias y habilidades para resolver situaciones problemáticas en sus distintos ámbitos de su vivir; y, estar preparado para fortalecer la Escuela Nueva, cuya bandera es el papel activo del estudiante y su necesaria vinculación de lo que aprende en el centro escolar con la vida, por lo que es necesario un aprendizaje situado que permita adquirir conocimiento en función de la actividad social.

Se tiene presente las características del profesorado de enseñanza superior en universidades de como parte de las exigencias de los nuevos planes de estudio, siendo las siguientes (Zabalza, 2003):

1. Planificar el proceso de enseñanza aprendizaje, constituye la habilidad de establecer una ruta de acción que abarca consideraciones sobre los objetivos, metas, presentación de los contenidos, secuencia de actividades, criterios de evaluación, evaluación de los logros alcanzados dentro de un programa de

- asignatura. Implica tomar decisiones con base en la vinculación que debe existir entre la asignatura y el resto del plan de estudios, como con los contenidos y la formación del perfil profesional del estudiante.
2. Seleccionar y preparar los contenidos disciplinarios, implica tomar decisiones acerca de contenidos que ayuden a los estudiantes a construir una base sólida de conocimientos con los que se formen profesionales de alto nivel.
 3. Ofrecer informaciones y explicaciones comprensibles y bien organizadas, es decir, determinar los pasos a seguir para que el contenido sea claro y, finalmente, verificar si los estudiantes entendieron.
 4. Manejo de las nuevas tecnologías, hacer uso de las nuevas tecnologías y estar en condiciones de incorporarlas a su práctica docente.
 5. Diseñar la metodología y organizar las actividades, entendida como la capacidad del profesor para transformar sus actuales estrategias por aquéllas que dé cabida a la enseñanza situada.
 6. Comunicarse, elemento que permea toda la actividad didáctica del profesor que va más allá de proveer de información a sus alumnos sino que es una actividad que constantemente se dirige a la formación integral del individuo.
 7. Tutorizar, contar con la habilidad para orientar los procesos de formación de los alumnos.
 8. Evaluar, utilizarla para fomentar el aprendizaje de los alumnos más que para diferenciar los niveles de conocimiento.
 9. Reflexionar e investigar sobre la docencia, el profesor debe ser competente no sólo para realizar investigación relacionada a su campo científico, sino para autocriticar su práctica docente desarrollando estrategias de mejora por medio de la documentación y análisis de los diferentes factores que inciden en sus prácticas.
 10. Identificarse con la institución y trabajar en equipo, saber y tener la voluntad de trabajar cooperativamente bajo determinadas pautas establecidas en el modelo académico de la propia institución.

En consecuencia, a partir de las reformas que se sustentan en el pensamiento anterior, el formador de docentes debe moldear profesionales del aprendizaje, que creen, analicen, reflexionen y propongan situaciones agradables para aprender, además de formar profesionistas de la educación que aprendan a enseñar y enseñen a aprender.

La tarea de un docente universitario no es fácil como se puede apreciar, por lo que Perrenoud (2011) menciona diez desafíos que deberán atender para lograr su función en el nuevo siglo, puesto que la dinámica social no permite darse el lujo de seguir con las mismas prácticas de otros momentos históricos que la humanidad ha tenido y que sirvieron para las exigencias de esa época, pero no para la actual.

Los desafíos son trabajar sobre:

El sentido y las finalidades de la universidad sin hacer de ello una misión; la identidad sin encarnar un modelo de excelencia; las dimensiones de la acción y sobre las rutinas sin descalificarlas; la persona del enseñante y su relación con

los demás sin convertirse en terapeuta; lo silenciado y las contradicciones del oficio y de la escuela sin decepcionar a todo el mundo; la práctica y de la experiencia sin limitarse a ellos, para comparar, explicar y teorizar; construir competencias e impulsar la movilización de los saberes; combatir las resistencias al cambio y a la formación sin menospreciarlas; las dinámicas colectivas y las instituciones sin olvidar a las personas; articular enfoques transversales y didácticos y mantener una mirada sistémica.

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS DEL DOCENTE UNIVERSITARIO

En el ámbito educativo la necesidad de mayor competitividad ha tenido repercusiones, el término calidad de la educación se hizo necesario para cubrir estas nuevas exigencias. La calidad ha sido abordada desde diferentes perspectivas, para algunas instituciones, el tema se vuelve atractivo como si se tratara de una moda; para otras, se manifiesta más como una necesidad de mantener ciertos estándares y seguir siendo competitivas.

Ante esta situación, las escuelas están obligadas a recurrir a la calidad en dos sentidos: por un lado, como opción para la sobrevivencia y, por otro, como ruta hacia la excelencia académica.

Los organismos internacionales han marcado el nuevo camino para ser IES de calidad, en éstos la evaluación basada en competencias es un proceso de recogida de evidencias sobre el desempeño. El resultado es el juicio sobre si se ha conseguido dominar y poner en práctica la competencia requerida.

Un dominio de competencia se describe como el complejo de capacidades de ejecución- acciones y decisiones-de diversa naturaleza que se conjuga y ponen en acción en el profesional, de manera tal que le habilitan para desempeñar un rol específico: al profesor, enseñar; al médico, diagnosticar y tratar; el ingeniero, calcular y diseñar; el administrador, gerencial. El dominio de competencia se describe en términos de ciclos completos de acción.

El informe “Tuning Educational Opportunities in Europe”, propone al respecto un concepto en el que “...las competencias representan una combinación de atributos (con respecto al conocimiento y sus aplicaciones, aptitudes, destrezas y responsabilidades) que describen el nivel o grado de suficiencia con que una persona es capaz de desempeñarlos” (González y Wagennar, 2003).

Entendemos entonces que una competencia no podremos evaluarla sólo en una de sus dimensiones (conocimientos, habilidades o destrezas y actitudes) sino debe ser medida en cada una de ellas. Es decir, la evaluación de competencias no debe considerarse de forma aislada sino de forma sistémica para asegurar la congruencia. Se debe desarrollar un conjunto de tareas y productos que se obtiene por las acciones realizadas, integrando un portafolio de evidencias de cada dimensión evaluada; esto nos ayudaría a medir el desempeño en cuanto a la competencia observada.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA, ELEMENTO CLAVE PARA LA ENSEÑANZA / APRENDIZAJE

Todos los ámbitos en el que se desarrolla el hombre cambian constantemente y en cuanto a educación es necesario atender los elementos que convergen para

lograr aprendizajes acorde a las necesidades de las y los y jóvenes de este nuevo siglo.

Hay que atender diversas problemáticas de las instituciones de educación superior las reformas de los programas, la actualización de los profesores. Para ello se pueden implementar estrategias que favorezcan su solución.

Por lo anterior, en este trabajo es necesario entender que un programa de intervención educativa es un proyecto que debe ser elemental para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje, en este caso la capacitación del docente universitario para que su desempeño sea acorde a las exigencias educativas actuales, partiendo de una evaluación previa, el entrenamiento estratégico y la evaluación final que permitirá contrastar la eficacia del proceso llevado.

Marquez (2001) señala que la planeación es parte del éxito de una intervención educativa, por lo tanto sugiere considerar los siguientes aspectos: primero las consideraciones previas como el ámbito de la intervención, las características de los estudiantes y el contexto educativo.

En segundo lugar tener claro los objetivos y contenidos a tratar, posteriormente considerar los materiales a utilizar considerando que estos aporten motivación, sean fuente de información, permitan el entrenamiento y la instrucción, sean adecuados a las estrategias a implementar, permitan el trabajo individual y por equipo.

Además de considerar su entorno; como cuarto aspecto menciona que es necesario explicitar las actividades y metodología a utilizar, establecer como quinto aspecto los roles de los participantes, como penúltimo considerar la evaluación y finalmente considerar otras observaciones como el presupuesto o tiempo requerido.

Para trabajar el programa de intervención educativa será necesario reconocer las competencias requeridas por el docente universitario. Ante los requerimientos actuales del mundo globalizado.

OBJETIVO

Identificar las competencias de los docentes universitarios de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla y en particular en la Facultad de Administración en los cinco programas educativos y proporcionar a los docentes de nuevo ingreso una capacitación y actualización complementaria que impacte en su desempeño docente.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuál es el perfil del docente universitario de nuevo ingreso?
2. ¿Qué recursos didácticos necesita el profesionista que se inserta a la actividad docente?
3. ¿Es determinante la forma de ingreso en el nivel de dominio de las competencias para el proceso enseñanza / aprendizaje?
4. ¿Es determinante el área de profesionalización del docente de nuevo ingreso en el nivel de dominio de las competencias?

5. ¿Puede un programa de intervención educativa mejorar las competencias docentes para favorecer el proceso enseñanza / aprendizaje?

METODOLOGÍA

Esta investigación se propone como un estudio no experimental o diseño *ex post facto*. De acuerdo con Bernardo y Calderero (2000), la expresión “*ex post facto*”, significa “después de hecho”, o lo que es igual, “después de haber sucedido”, haciendo alusión a que primero se produce el hecho, y después se analizan las posibles causas y consecuencias.

Se trata pues de un tipo de investigación en donde no se modifica el fenómeno o situación objeto de análisis, pues la relación entre la variable independiente y la variable dependiente, ya se ha producido con anterioridad, y el investigador sólo puede registrar sus medidas y estudiar esa relación.

El estudio permitirá describir el perfil de los formadores de docentes e identificar los niveles de dominio de las competencias permitiendo general grupos de intervención, según los niveles de dominio.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objeto de estudio estaría constituida por los cinco programas educativos que oferta la Facultad de Administración, siendo los siguientes: Licenciatura en Administración de Empresas, Administración Pública y Ciencias Políticas, Administración Turística, Comercio Internacional y Gastronomía.

La muestra será calculada en un ciclo escolar completo, 2012-2013.

CONCLUSIONES A MANERA DE PROPUESTA

Para poder medir las competencias con las que ingresa cada formador de docentes se necesita realizar los siguientes procedimientos:

DIAGNÓSTICO DE INGRESO EN COMPETENCIAS DOCENTES

El diagnóstico se hará en tres etapas, cada una de éstas pretende identificar el nivel de dominio en la conformación de las competencias básicas de los docentes universitarios, cada nivel identificará el grupo de intervención donde tendrá que incorporarse; el objetivo del grupo de intervención es nivelar el dominio, para que cada docente logre el perfeccionamiento de las competencias referidas.

Competencias /Etapa del diagnóstico	Nivel de Dominio	Grupo de intervención
Conocimiento (saber)	➤ Experto	
	➤ Competente	Grupo 1.1
	➤ Principiante	Grupo 1.2

Procedimiento (saber hacer)	➤	Experto	
	➤	Competente	Grupo 2.1
	➤	Principiante	Grupo 2.2
Competencias (saber ejecutar, saber ser)	➤	Experto	
	➤	Competente	Grupo 1.2
	➤	Principiante	Grupo 1.3

Entendiendo por experto al que posee competencias docentes muy desarrolladas. Por competente, al que se encuentra en el proceso del desarrollo y perfeccionamiento de sus competencias docentes. Principiante, no tiene el mínimo de habilidades esperado para ser un formador de docentes.

INSTRUMENTOS

En la evaluación de competencias aún existe controversia en el sentido de hasta donde es posible evaluar o medir dicha competencia, por esta razón proponemos una evaluación mixta, donde para evaluar el conocimiento se utilizaran encuestas cerradas con indicadores definidos, las habilidades o procedimientos se medirán en el momento de la acción, es decir ejecutando la acción que conlleva cada competencia, y además evaluaremos la competencia en su conjunto.

La evaluación por competencia obliga a utilizar diversos instrumentos e implicar a diferentes agentes. Este trabajo, propone evaluar a cada docente por medio de un conjunto de instrumentos que permita conformar un portafolio que sirva de base a una evaluación docente que consolida la conformación de los grupos de intervención.

En la siguiente tabla se describe brevemente los instrumentos que se pretenden utilizar:

Competencias /Etapa del diagnóstico	Objeto a medir	Posibles Instrumentos
Conocimiento (saber)	Conocimiento: uso de conceptos.	Encuesta cerrada
Procedimiento (saber hacer)	Formatos específicos para realizar	Rúbricas para cada formato

	actividades docentes: planeación, recursos didácticos, procesos evaluativos, etc.	
Competencias (saber ejecutar, saber ser)	Clase muestra definida según especialidad.	Rúbrica para evaluar la clase muestra

Este proceso de diagnóstico se aplicará a cada formador de docentes para las diez competencias, que refiere Zabalza (2003).

- **DISEÑO DE LOS PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN**

Diseñar los programas de intervención para los grupos del diagnóstico.

- **EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS**

Evaluar el nivel de dominio de las competencias de los docentes universitarios.

- **ANÁLISIS DE LOS DATOS**

Se harán análisis descriptivos para identificar los grupos de intervención. Se harán análisis comparativos para identificar el avance en el nivel de dominio sobre el diagnóstico y la evaluación final.

BIBLIOGRAFÍA

- Arredondo López, María Adelina (2007). *Formadores de formadores* en Revista Mexicana de Investigación Educativa, abril-junio, año/vol. 12, número 033. México: COMIE.
- BUAP. Fundamentos Modelo Universitario Minerva, México, Primera edición, 2007.
- Cázares, A.L. y Cuevas G. J. F. de la (2010) Planeación y evaluación basadas en competencias. Fundamentos y prácticas para el desarrollo de competencias docentes, desde preescolar hasta posgrado. Edit. Trillas, México
- Fernández, J. m. (s.f.). Universidad Politécnica Antonio José de Sucre. *revista Iberoamericana de Edición* .
- Frola, P. (2011) Maestros competentes. A través de la planeación y la evaluación por competencias. Edit. Trillas, México.
- Garduño, R. (2004). *Cuaderno de Autoevaluación de Competencias docentes*. México D. F.: Subsecretaría de Servicios Educativos.
- OCDE (2010). *Mejorando las escuelas: Estrategias para la acción en México*.
- Perrenoud, P. (2011). *Desarrollar la práctica reflexiva en el oficio de enseñar*. Madrid: Narcea.
- Perrenoud, P. (2007). *Diez nuevas competencias para enseñar. Invitación al viaje*. Madrid: GRAÓ.
- Santillán Nieto, M. (2010). La formación Docente en México. DGESPE. México.
- SEP (2003) Ley General de educación. SEP, México. Torres, R. M. (1996) *Formación Docente: Clave de la Reforma Educativa* en Nuevas formas de aprender y enseñar, UNESCO-OREALC, Santiago.
- Vaillant, C. M. (2001). *Las tareas del formador*. Aljibe, Málaga.

Zabalza, M. A. (2003). *Competencias del profesorado universitario: Calidad y Desarrollo Profesional*. Narcea, Madrid.

DESARROLLO DE UN INSTRUMENTO PARA IDENTIFICAR LA TECNOLOGÍA COMO UN SÍMBOLO DE PODER. (UN FACTOR CRÍTICO PARA SU COMERCIALIZACIÓN)

Damaris Yunuen Mejía López (Maestría en Gestión de la Tecnología e Innovación de la Facultad de Contaduría y Administración-Centro de Ingeniería y Desarrollo Industrial de la Universidad Autónoma de Querétaro)

Resumen

Desarrollar un instrumento que permita conocer si es factible identificar a la tecnología como un símbolo de poder para quienes la adquieren coadyuvando con ello en la toma de decisiones a quienes diseñan y desarrollan productos en el sector tecnológico del país para lograr su éxito comercial y por ende la aplicación y distribución de su tecnología para ser significativa en el sector que desea abarcar. Dicho instrumento se realiza utilizando la metodología de Thurstone lo que le brinda una fortaleza y confiabilidad muy alta. Este instrumento se realiza en el Estado de Querétaro y para un sector de población de 18 a 40 años.

Abstract

Develop a tool to determine whether it is possible to identify technology as a symbol of power to those who acquire thereby contributing to the decision-making to those who design and develop products in the technology sector in the country to achieve commercial success and therefore the application and distribution of its technology to be significant in the area you want to cover. This instrument is performed using Thurstone methodology which provides a very high strength and reliability. This instrument is made in the State of Queretaro and for a sector of the population of 18-40 years.

Justificación

Si bien resultan sumamente obvios que factores tales como:

- a) Hacer amigable la tecnología para sectores amplios de la población (ambiente Windows);
- b) Lograr abatir costos (las computadoras que hasta hace unas décadas eran solo asequibles para algunas grandes empresas y en la actualidad pueden ser adquiridas por los padres de familia para las tareas de los hijos), y;

- c) Su portabilidad (aún es posible encontrar en la mente de los lectores las imágenes de grandes ordenadores que ocupaban cuartos enteros para realizar operaciones sencillas y ver como en la actualidad el ordenador ocupa un pequeño espacio en los escritorios ya sea de la casa o la oficina).

Existe un factor que aún no ha sido estudiado a profundidad y permitiría comprender en forma más integral el porqué del éxito comercial de algunas tecnologías. En este caso se hace referencia a los símbolos de poder. Baste mencionar que en la actualidad no es suficiente para la mayoría de los consumidores el que un ordenador cubra sus necesidades de procesos, sino que además desea tener:

- a) Un diseño vanguardista;
- b) Una marca en particular, y;
- c) De ser posible, una edición limitada que solo algunos puedan tener (aunque a veces esos unos son varios miles).

La realización del presente estudio detenta una importancia capital para el desarrollo de la tecnología propia en el país ya que se requiere no solo desarrollar la tecnología que este requiere, sino que además, se debe desarrollar la tecnología que las personas “quieren” tener, es decir, cumplir con los deseos y/o aspiraciones de los consumidores logrando con ello el éxito comercial que permita a las empresas prosperar y crecer generando fuentes de empleo y desarrollo para la zona donde desarrolle sus actividades.

Antecedentes

Desde tiempos ancestrales el detentar símbolos de poder ha sido para las personas una forma de mostrar tanto su estatus como su jerarquía. Si bien, dichos símbolos de poder en forma tradicional se han vinculado con objetos como autos, muebles, joyas, etc. En la actualidad existe un nuevo factor que permite detentar en forma visible dicho poder, la tecnología. Baste mencionar que en nuestros días no solo basta el contar con un ordenador que sea eficiente y cubra las necesidades de nuestro trabajo, sino que además, buscamos que tenga un diseño vanguardista, elegante y de la “mejor marca” lo que naturalmente está relacionado con el precio y con ello, la imposibilidad de que algunas personas puedan adquirir dicho equipo convirtiéndose este en un símbolo que les da poder pues no todos pueden detentarlo.

Sin embargo, esto resulta aún más visible cuando se toca el tema de tecnología que si bien no detenta un precio que lo haga prohibitivo al común denominador del mercado que lo usa, si existe un comportamiento que raya casi en lo increíble cuando se trata de ser los primeros en adquirirlo, baste recordar las filas que se hacen por días los fanáticos de los “gadgets” para adquirir la versión más reciente de por ejemplo el Iphone 5 (las personas hicieron filas de días para ser los primeros en comprarlos).

Es en este contexto que el investigador desea conocer si la tecnología es considerada como un símbolo de poder y con ello comprender mejor la forma en que las personas realizan su toma de decisiones, lo que brindara información útil no solo para quienes desarrollan tecnología, sino también para quienes desean comercializarla, desarrollar nichos de mercado y coadyuvar en la realización de estrategias para el impulso y comercialización de tecnología.

El Símbolo

Al ver hacia el pasado de la humanidad es factible observar la gran capacidad que tiene para asignar símbolos hacia elementos tanto naturales que vislumbraban en el sol, piedras, plantas, animales, volcanes, montañas, valles, fuego, viento, agua e incluso a los artefactos manufacturados por él e incluso a los abstractos como lo son las figuras geométricas, los números, etc., a los cuales les asigno no solo un valor sino cualidades tanto físicas como mágicas y que eran compartidas por el imaginario social en el que se desenvolvía.

Al respecto Jung (1997) menciona que el hombre en su tendencia a crear símbolos, los transforma inconscientemente dándoles una gran importancia psicológica.

En el Diccionario de la Lengua Española (lema.rae.es/drae/?val=símbolo) lo conceptualiza como “representación sensorialmente perceptible de una realidad, en virtud de rasgos que se asocian con esta por una convención socialmente aceptada”.

Lo anterior permite visualizar que la principal característica es la imposibilidad para el pensamiento directo de captar su significado de una manera exterior al proceso simbólico mismo. La imagen se encuentra vinculada a un sentido o a un significado más que a una cosa. Con lo anterior es factible mencionar que muchas de las características asociadas con un objeto son más bien una idea compartida por un grupo social en particular lo que permite comprender por qué lo que tiene valor para una comunidad no tiene el mismo valor para otra. (Baste mencionar

que a la llegada de los españoles al continente americano el oro tenía un valor muy diferente para ellos a diferencia de los habitantes de la zona).

Durand (citado en Garagalza, 1990) hace referencia a y su conceptualización del símbolo basándose en los siguientes caracteres:

- a) Su aspecto concreto (sensible, imaginado, figurado) del significante;
- b) Su carácter óptimo, es el mejor para evocar (hacer conocer, sugerir, epifanizar) el significado, y;
- c) Dicho significado es a su vez algo imposible de percibir (ver, imaginar, comprender, figurar) directamente.

Poder

Para diversos autores de la administración; el poder se conceptualiza como la capacidad de influir sobre el comportamiento de los demás. Este concepto se aplica a personas, grupos, equipos, organizaciones y países.

Como término sociológico para Hoffs (1986), el poder depende de las emociones, actitudes y motivos inconscientes.

Para la sociología Weberiana (Max Weber) conceptualiza al poder como: la probabilidad de imponer la propia voluntad dentro de una relación social, aun contra toda resistencia y cualquiera que sea el fundamento de esta probabilidad.

En psicología, el poder significa la habilidad de afectar, cambiar e influir en otras personas. Por tanto, consideraciones tales como el status, la autoridad y el prestigio resultan centrales en el asunto del poder.

El uso del poder a través de estrategias correctas, mediante métodos de persuasión, consulta o coalición, ayudan a definir el éxito.

Concepto de Símbolos de Poder:

Una vez desglosado las definiciones de símbolo y poder, y tomando en consideración lo que han escrito algunos autores, se conceptualizar al símbolos de poder.

Según Martínez (2001) los símbolos no son solo parte de la vida de los individuos, sino que llegan a significar tanto como la vida misma, de tal suerte que se considera que el poder no se detenta en forma verdadera a menos que se posean los símbolos que representen el poder.

Este precedente nos indica la gran importancia que el ser humano brinda a ciertos símbolos, asignándoles tanto un valor determinado como una deseabilidad específico. (Martínez, 2001).

Este antecedente brinda una idea clara de la importancia de los símbolos para la sociedad en su conjunto y en particular para algunos de los grupos que la integran. Estos símbolos no son sólo parte de la vida de los individuos, sino que llegan a significar tanto como la vida misma, de tal suerte que se considera que el poder no se detenta en forma verdadera a menos que se posean los símbolos que representen el poder. En nuestra sociedad, basta con reflexionar un poco para darnos cuenta que dichos símbolos de poder están representados por el automóvil, la casa, la calidad del traje, el costo de la pluma, el reloj o la escuela de donde se es egresado. Todo ello tiene un factor común, “mientras más caro, mejor”. (Martínez, 2001).

El autor establece que los símbolos de poder son elementos importantes y característicos de la vida organizacional, se presentan de manera muy notoria, ya que la mayoría de las veces hace elevar la imagen de quien los utiliza, también se presentan de una forma muy sutil.

Son tan importantes que hasta en la vida política son utilizados. Para Shabot (2003) los símbolos de poder se vuelven efectivos cuando tienen la posibilidad de convertirse en hechos reales. De lo contrario son solo figuras míticas que alimentan el ego de políticos y simpatizantes incapaces de trascender en su momento de gloria.

La influencia de los símbolos de poder en la mercadotecnia

Los símbolos de poder comienzan a tomar una importancia especial en la mercadotecnia pues se les comienza a valorar como un elemento que coadyuva al éxito comercial de los productos, en este sentido Deshpande y Webster Jr. (1989) mencionan que como parte de su estructura teórica para preparar una investigación de mercado tomando en cuenta la influencia de la cultura organizacional en la mercadotecnia, que existen cinco paradigmas en términos del potencial de contribución de la cultura para desarrollar la administración de la mercadotecnia.

- 1) *La administración de la mercadotecnia comparativa;*
- 2) *El manejo de las contingencias mercadológicas;*
- 3) *El reconocimiento de la mercadotecnia;*
- 4) *El simbolismo de la mercadotecnia, y;*

5) *Las perspectivas Estructurales-Psicodinámicas en la mercadotecnia.*

Se desea resaltar el cuarto paradigma cultural el cual hace referencia al simbolismo en mercadotecnia. En este sentido el simbolismo organizacional se arraiga en la teoría de antropología simbólica y la organización simbólica, los eruditos de esta área buscaran los patrones del discurso simbólico donde la cultura es una metáfora de ambos símbolos y significados. El acercamiento metodológico más común ha sido etnográfico, aunque ciertas investigaciones se han basaron en el acercamiento de métodos de investigación aplicando encuestas.

En este orden de ideas resulta importante resaltar que el personal de mercadotecnia necesita entender no solamente su propio trabajo, sino además, la interdependencia con el trabajo y la cultura de otros, sus valores, normas e ideologías. La perspectiva de simbolismo organizacional puede ser útil para interpretar la cultura.

Dicha perspectiva del simbolismo organizacional puede brindar ventajas para entender el dilema de cómo socializar con nuevos consumidores en una cultura en particular, sin disminuir la creatividad y las posibilidades de innovación.

Resulta importante citar a Solomon (1983) quien menciona que en el caso de marcas de productos, sus significados dentro del mercado surge no solo de su aspecto físico y funcional, pero también de las características simbólicas (por ejemplo, de su caracterización). El producto no solo realiza un acto específico, sino también ayuda identificando al consumidor en el rol particular, afirmando que la mayoría de los trabajos empíricos sobre el simbolismo de los productos ha dirigido relativamente poca atención a cómo los productos son utilizados por los consumidores en la vida social diaria. Una cantidad significativa de los comportamientos de consumo pueden ser realmente comportamientos sociales y viceversa. La experiencia subjetiva por el consumo de productos contribuye substancialmente a la estructuración de la realidad social del consumidor, del concepto del mismo y de su comportamiento. De hecho, el consumidor confía con frecuencia en los significados sociales inherentes a los productos.

La relación entre los símbolos y la conducta

Si un producto aspira a servir como un dispositivo comunicativo simbólico, este debe lograr:

- a) El reconocimiento social;
- b) El significado asociado con el producto debe establecerse claramente y al mismo tiempo ser entendido por segmentos relacionados de la sociedad.

En este orden de ideas es factible considerar a este como un proceso de clasificación donde un objeto obtiene una posición identificable con relación a otros objetos básicos a la sociedad, lo que se ha llegado a denominar por algunos autores como posicionamiento.

Lo anterior se puede reforzar por la necesidad que cualquier grupo social tiene de desarrollar una terminología común y/o compartida lleva a una consideración importante; la dirección de la actividad depende de la manera particular en que los objetos se clasifican.

La clasificación de los sistemas son significados otorgados por la sociedad en que se desenvuelve y de su organización y dirección de sus actividades en una manera ordenada y sensata.

Es posible ejemplificar lo antes escrito (la clasificación simbólica y la conducta de consumo) en un comportamiento visualizado en la moda. Esto es que si un estilo en particular llega a ser popular, la conducta de un segmento de la sociedad se dirigirá hacia la compra y el uso de dicho artículo. Sin embargo, cuando la popularidad de dicho artículo va en descensos, el grupo discontinuará la compra del mismo e incluso puede llegar a rechazar el uso de la los productos que compro previamente. De esta forma, un acto de la clasificación no sólo dirige la acción, sino que además, es factible observar que puede despertar también un conjunto de esperanzas hacia el objeto clasificado. Las personas compran el artículo de moda a causa de sus sentimientos acerca de lo que el artículo hará para ellos (volverlos populares o brindarles estatus). Con ello es posible observar que la esencia del objeto no está realmente en el objeto en sí mismo, sino en la relación entre el objeto y los individuos que clasifican dicho objeto.

Un símbolo es identificado como público, porque su significado ha sido reconocido por una multitud, los símbolos públicos proyectan la forma de reaccionar del individuo que sostiene los sentimientos originales del su ser en una sociedad.

En este sentido es posible considerar que los bienes como un símbolo sirven al individuo, como medios deseados de su significación con otros individuos llegando a ser un medio para reforzar su ser frente a otros.

En este orden de ideas, cabe señalar siete enunciados explicativos:

1. Los individuos tienen un concepto propio de sí mismos;
2. Dicho concepto de su ser es su valor;
3. Ya que este concepto es su valor, su conducta en general se dirigirá a incrementar el reconocimiento de su ser;
4. El concepto del ser del individuo se forma por el proceso de interacción con los padres, maestros, con iguales, etc.;
5. Los bienes sirven como símbolos sociales siendo por ello dispositivos de comunicación para los individuos;
6. La utilización de estos bienes como símbolos comunica significado primeramente al propio individuo y naturalmente a otros, causando un impacto en su interacción con los otros;
7. Por ello es factible mencionar que la conducta de consumo de un individuo se dirigirá hacia el objeto del deseo y aumentará su concepto del mismo a través del consumo de bienes como símbolos.

Conceptualización de Tecnología

Existe un gran caudal de concepciones, sin embargo, es posible mencionar que Frascati (1994) menciona que: La ciencia puede ser vista como un método de generación de conocimientos, sustentado en la observación y el experimento. En tanto la tecnología es la aplicación de los conocimientos científicos para obtener beneficios.

Las actividades científicas y tecnológicas Frascati (1994) las conceptualiza como las actividades sistemáticas relacionadas estrechamente con la generación, mejoramiento, difusión y aplicación del conocimiento científico y tecnológico, siendo posible dividir las en tres categorías básicas:

- a) Investigación y Desarrollo Experimental (IDE): Comprende cualquier trabajo sistemático y creativo realizado con el fin de aumentar el caudal de conocimientos, incluyendo los del hombre, la cultura y la sociedad y el uso de éstos para idear nuevas aplicaciones. Se divide a su vez en investigación básica, investigación aplicada y desarrollo experimental.
- b) Educación y Enseñanza Científica y Técnica (EECyT): Se refiere a toda las actividades de educación y enseñanza a nivel posgrado, estudios especializados, capacitación y actualización posteriores y de otorgamiento de becas.
- c) Servicios Científicos y Tecnológicos (SCyT): Son todas aquellas actividades relacionadas con la investigación y el desarrollo experimental que contribuye a la generación, difusión y a la aplicación de los

conocimientos científicos y tecnológicos. (Measurement of scientific & Technological Activities. Frascati Manual. 1994).

Con lo anterior es factible conceptualizar a la tecnología como la aplicación de la ciencia y para los fines de esta investigación se delimitará a los teléfonos celulares (específicamente Iphone 5), los cuales resultan ser un mercado realmente atractivo para el desarrollo de la tecnología en cualquier país.

Perspectivas de mercado de los teléfonos celulares

Con datos de International Telecommunication, (citado en billshrink, 2013) se encontró que Nokia quien tiene sede en Finlandia fue el mayor fabricante mundial de teléfonos móviles a finales de 2008, con una cuota de mercado global de dispositivos de 39,4%. Nokia, Samsung, Sony Ericsson, Motorola y LG Electronics en conjunto representan más del 80% (ver cuadro uno) y que hay más de 600 operadores móviles y compañías en la producción comercial mundial. Más de 50 operadores de telefonía móvil con más de 10 millones de suscriptores cada uno, y más de 150 operadores de telefonía móvil tenían al menos un millón de suscriptores a finales de 2008.

Las quince principales compañías de telefonía móvil y sus principales mercados son:

1. China Mobile
2. Vodaphone
3. Telefónica
4. América Móvil
5. Orange
6. Telenor
7. T-Mobile
8. Teliasonera
9. China Unicon
10. Bharti Airtel
11. Orascom Telecom
12. MTN Group
13. MTS
14. Etisalat
15. Verizon

En promedio, los niños en el Reino Unido reciben su primer teléfono móvil a los 8 años de edad.

En los EE.UU., los clientes inalámbricos reciben un promedio de 136 SMS por mes y realizan un promedio de 46% de llamadas fuera de su casa o en un vehículo.

Es posible ver que el 71% de los usuarios de teléfonos inteligentes en Estados Unidos navegan por Internet en sus dispositivos móviles (comparado con el 22% de todos los abonados a teléfonos celulares del resto de América).

A nivel mundial, el número de suscripciones móviles se estima en 4,600.000.000. Eso es el 67% de la población mundial (En comparación con los 57 de cada 100 personas en las naciones en desarrollo con las suscripciones de telefonía móvil).

Perspectivas de mercado de los teléfonos celulares en México

Con base en datos de la Secretaría de Economía (Citados en Economía, 2013) se encontró que la industria electrónica es clave para el desarrollo industrial de nuestro país; tuvo una evolución favorable durante la década pasada: de una industria orientada al mercado interno transitó a una industria competitiva cuya producción se destina principalmente al mercado de exportación.

Los productos de exportación más importantes son televisores de alta tecnología (LCD), plasma (PDP) y luz orgánica (DLP), teléfonos celulares, equipo de cómputo y decodificadores, así como algunos equipos electro-médicos y componentes electrónicos (circuitos integrados para TVs HD, dispositivos semiconductores fotosensibles, interruptores, cuadros de mando, transistores y algunos capacitores).

Asimismo, es uno de los sectores con mayor participación dentro del sector manufacturero; durante 2010 contribuyó con 3.8% del PIB y 29% de las exportaciones, por lo que ocupa el 2º lugar en las exportaciones manufactureras. Además, genera más de 256,000 empleos.

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
------	------	------	------	------	------	------

PIB (Millones de pesos corrientes)	76,333	85,663	89,977	82,275	80,786	87,017	85,789*
Variación real anual	5.7%	12.2%	5.0%	-8.6%	-1.8%	7.7%	1.2%
Empleo (personas)	324,666	334,365	323,235	298,915	258,297	265,206	251,341**
Exportaciones (millones de dólares)	46,856	56,397	64,636	69,740	59,607	71,133	58,411**

* Datos a Septiembre 2011.

** Datos a Octubre 2011

Fuente: PIB y empleo, INEGI Sistema de Cuentas Nacionales de México; Exportaciones, SE/DGCE/SICEX e Inversiones, SE/DGIE.

Con base en datos de la Secretaría de Economía (Citados en Economía, 2013), México es el mayor productor de teléfonos inteligentes a nivel mundial y uno de los principales fabricantes de televisores en el mundo, siendo el mayor proveedor de televisores de E.U.A.

En 2004 comenzó la reconversión de la producción y las exportaciones de televisores analógicas (CRT) a nuevas tecnologías con pantalla de cristal líquido, plasma y luz orgánica.

Mientras que en 2003 la producción de los receptores análogos representó el 97% del total, en 2010 fue únicamente el 7%.

También se menciona la Secretaría de Economía (Citados en Economía, 2013) que México ofrece liberalización comercial en toda la cadena productiva lo que significa acceso a insumos a precios internacionales y ventajas logísticas derivadas de la cercanía al mercado norteamericano.

La industria electrónica está especializándose en productos de mayor valor agregado, como es la manufactura y ensamblaje de pequeñas cantidades de muchos productos distintos “bajo volumen y alta mezcla”.

En la Secretaría de Economía se han implementado diversas acciones en apoyo al sector, entre éstas destaca:

Otorgamiento de apoyos de carácter temporal para la realización de proyectos que atiendan fallas de mercado. Durante 2010 se entregaron apoyos a través del Programa para el Desarrollo de las Industrias de Alta Tecnología (PRODIAT), por un total de 127.3 millones de pesos.

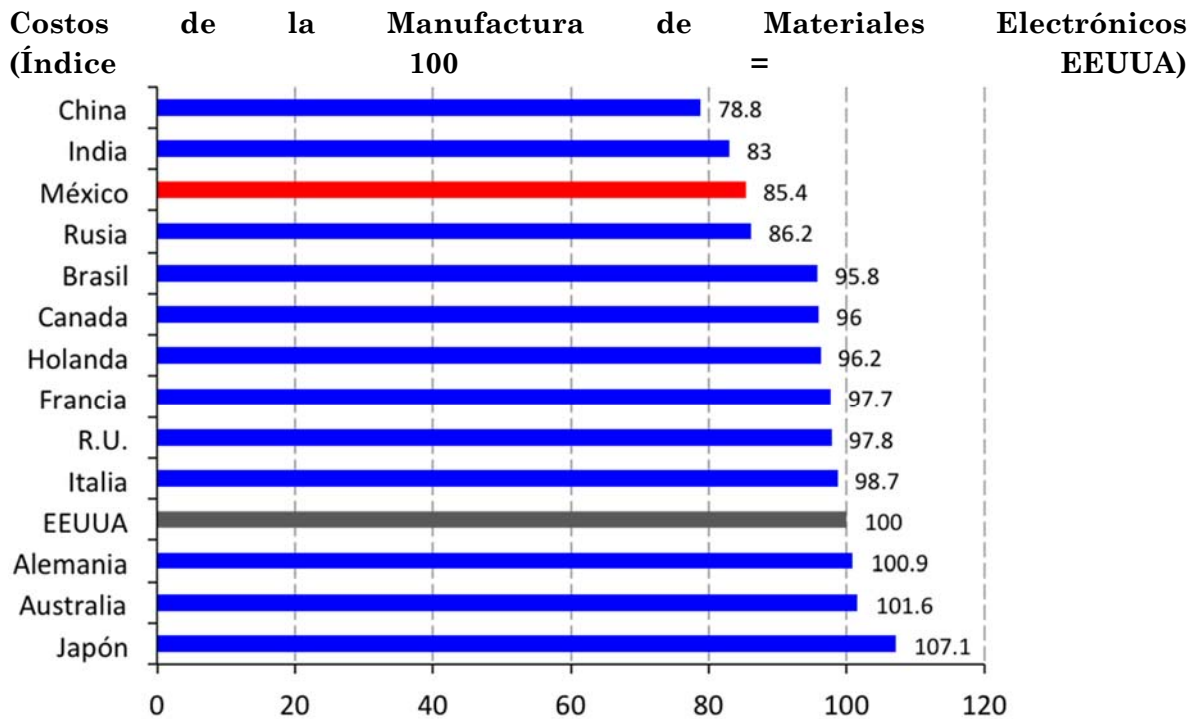
Clústeres de la industria electrónica. Existen principalmente tres clústeres conformados y se ubican en los estados de Jalisco, Baja California y Chihuahua.

Los principales productos que se fabrican en Jalisco son: computadoras, servidores, impresoras, teléfonos, celulares, set top boxes, CDs, DVDs, y circuitos modulares (PCBAs). El monto de exportaciones (14,624.2 millones de dólares) de empresas de Jalisco representaron el 20.6% de las exportaciones totales de la industria electrónica en 2010. La IED generada en Jalisco entre 2007 y 2010 fue de 1,204.6 millones de dólares, que representa el 78.3% del total de inversiones de la industria manufacturera de Jalisco en el mismo periodo.

En el caso del Baja California, se manufacturan principalmente televisores, placas de circuitos impresos, arneses, sonares marinos, inductores, conectores, teléfonos celulares, tableros electrónicos, microchips y semiconductores. Se fabrican más de 20.4 millones de televisores anualmente, que representan el 60.4% del total de televisores exportados a EE.UU en 2010. El monto de exportaciones (11,153.6 millones de dólares) de las empresas ubicadas en el estado representaron el 15.7% de las exportaciones totales de la industria electrónica en 2010. Finalmente, la IED generada en Baja California entre 2007 y 2010 fue de 513.2 millones de dólares, que representa el 18.1% de las inversiones generadas por la industria manufacturera de la entidad en el mismo periodo.

En Chihuahua principalmente se fabrican productos de audio y video y equipo de telecomunicaciones. El monto de exportaciones (13,962.4 millones de dólares) de las empresas de la entidad representan el 19.6% de las exportaciones totales de la industria electrónica en 2010. La IED generada en el sector entre 2007 y 2010 fue de 1,729.9 millones de dólares, que representa el 48.9% del total de inversiones generadas por la industria manufacturera de dicho estado en el mismo periodo.

Industria Electrónica: México es el tercer país con menores costos en la producción de la industria electrónica, 14% más barato que en Estados Unidos.



1/ Corresponde al sector de Electrónicos en el estudio.

Fuente: KPMG. Guide to international business location, 2012.

METODOLOGÍA

Planteamiento del problema

En la actualidad es posible observar como el vehículo viaja más rápido que el ocupante (en este caso en particular se hace referencia a que la tecnología se desarrolla a un ritmo que resulta difícil sino es que imposible de seguir para los usuarios comunes de la misma), basten como ejemplos mencionar que con gran frecuencia se ofertan en el mercado nuevos aparatos celulares que poseen herramientas más poderosas y diversas, sin embargo, gran parte de sus compradores se siguen limitando a las funciones básicas del aparato (mismas que podían realizar con el modelo que se tenía anteriormente), o la aparición de nuevos modelos de computadoras con mayor potencia y prestaciones, sin embargo, la gran mayoría de sus compradores siguen utilizándolas para los procesadores de texto, PowerPoint y quizá en algunos casos, para Excel, con ello es posible vislumbrar que muchas veces la tecnología se adquiere no por las aplicaciones o beneficios que se obtienen directamente de ella, sino que, en gran medida pareciera que existen otros factores coadyuvantes para lograr su éxito comercial y por ende, su aplicación. El autor considera que uno de estos factores

se refiere a la utilización de la tecnología como un símbolo de poder que brinda a quienes la tienen un sentimiento de estatus, superioridad y/o seguridad, por ello, considera que resulta de gran importancia para los tecnólogos comprender como el sentido de poder que genera su tecnología puede jugar un papel importante para lograr su éxito comercial y por ende la aplicación y distribución de su tecnología para ser significativa en el sector que desea abarcar. Es por ello que surge la pregunta de investigación.

¿Es factible identificar a la tecnología como un símbolo de poder?

Hasta donde el autor conoce no existe en la actualidad un instrumento de medición que permita identificar si la tecnología es considerada como un símbolo de poder y si este podría ser un factor crítico para su comercialización. Por lo que la presente investigación se dividirá en dos etapas:

- a) Primera etapa esta investigación se abocara al desarrollo de dicho instrumento;
- b) Aplicación del instrumento para la obtención de los datos que permita resolver el problema de investigación.

Pregunta de investigación

¿Es factible identificar a la tecnología como un símbolo de poder?

Preguntas de investigación

¿Las personas visualizan como un símbolo de poder la tecnología?

¿El comprender que la tecnología es considerada como un símbolo de poder por las personas podrá ayudar a los tecnólogos a desarrollar productos que sean más atractivos para sus mercados meta?

Hipótesis

H1 ¿Las personas visualizan la tecnología como un símbolo de poder?

H2 ¿El identificar a la tecnología como un símbolo de poder será un coadyuvante crítico para su comercialización?

H3 ¿El comprender que la tecnología es considerada como un símbolo de poder por las personas podrá ayudar a los tecnólogos a desarrollar productos que sean más atractivos para sus mercados meta?

Objetivo General

Identificar si las personas visualizan como un símbolo de poder a la tecnología en las unidades de estudio seleccionadas del Estado de Querétaro.

Objetivo específico

El coadyuvar a los tecnólogos a desarrollar productos que sean más atractivos para sus mercados meta al comprender como la tecnología es considerada un símbolo de poder.

Desarrollar un instrumento que permita identificar si existe una correlación entre los símbolos de poder y la tecnología seleccionada para este estudio.

Alcance

Los resultados obtenidos de la investigación permitirán identificar si la tecnología es considerada como un símbolo de poder en las unidades de estudio seleccionadas.

Limitaciones

Se realizará solo en el estado de Querétaro.

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es No experimental, Transeccional - correlacional. "Tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables o ubicar, categorizar y proporcionar una visión de una comunidad, un evento, un contexto, un fenómeno o una situación". Hernández, (2003, p.273).

Población

La unidad de estudio seleccionada estará integrada por sujetos tipo seleccionados en Universidades, centros comerciales y centros parques ubicados en Querétaro.

Muestra

Muestra de Sujetos Tipos. Lo que importa es la riqueza, calidad y profundidad de la información por sobre la generalización, la cantidad y estandarización. Hernández (2003)

Instrumento de medición

Hasta donde el autor conoce no existe en la actualidad un instrumento de medición que permita identificar si la tecnología es considerada como un símbolo de poder y si este podría ser un factor crítico para su comercialización. Por lo que en una primera etapa esta investigación se abocara al desarrollo de dicho instrumento.

El instrumento se desarrollará empleando la escala de Thurstone.

Diseño del instrumento de medición

Consideraciones para la realización de un instrumento

El desarrollo de un instrumento de medición es el principio de crear un constructo que permite la aproximación al conocimiento en la búsqueda de aportar a la conformación del cuerpo del conocimiento del área seleccionada, sin embargo, muchas veces es un camino que debe recorrerse con gran esfuerzo y en ocasiones, ante la mirada de duda por parte de los pares académicos pues al ser un camino nuevo no existen antecedentes del mismos, en este sentido Freud (citado en Ynoub, 2007) menciona que se ha escuchado expresar más de una vez la opinión de que una ciencia debe hallarse edificada sobre conceptos fundamentales, claros y precisamente definidos. En realidad ninguna ciencia, ni aún la más exacta, comienza por tales definiciones. El verdadero principio de la actividad científica consiste más bien en la descripción de fenómenos, que luego son agrupados, ordenados y relacionados entre sí.

Ynoub (2007) agrega que el trabajo científico avanza a partir de un trabajo de “particularizaciones” que definen o conforman a ese “singular” (ya se trate de un experimento mecánico, un relato de un paciente, una experiencia con partículas subatómicas, etc.), según algún modelo o teoría. El término “particularizar”, puede ser entendido como sinónimo de “definición de un estado de cosas en relación a alguna variable.

Por ello es posible compartir el concepto de Hegel (citado en Ynoub, 2007), quien considera que la tarea de la ciencia consiste en hacer que este mundo objetivo no nos sea extraño, o, como se dice, que nos volvamos a hallar en él, lo cual significa también que consiste en referir el mundo objetivo al concepto, es decir, a lo más íntimo que hay en nosotros.

Recordando que una de las aportaciones de esta tesis es el desarrollo de un instrumento nuevo de medición se inicia por definir la medición:

Para Carmines y Zeller (1979), El proceso de vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos, proceso que se realiza mediante un plan explícito y organizado para clasificar (y frecuentemente cuantificar) los datos disponibles (los indicadores) en términos del concepto que el investigador tiene en mente. Este concepto incluye dos consideraciones:

- a) La primera es desde el punto de vista empírico y se resume en que el centro de atención es la respuesta observable (sea una alternativa de respuesta marcada en un cuestionario...).
- b) La segunda es desde una perspectiva teórica y se refiere a que el interés se sitúa en el concepto subyacente no observable que es representado por la respuesta. Así, los registros del instrumento de medición representan valores observables de conceptos abstractos. Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente a los conceptos o variables que el investigador tiene en mente.

FUENTES DE CONFIABILIDAD Y VALIDEZ

Confiabilidad

Se considera la confiabilidad de un instrumento de medición como el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados.

Validez

Según Wiersman (1986) y Gronlund (1985) (citados en Hernández, 2003). La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir. ... La validez es un concepto del cual pueden tenerse diferentes tipos de evidencia:

- 1) evidencia relacionada con el contenido;
- 2) evidencia relacionada con el criterio, y;
- 3) evidencia relacionada con el constructo.

Validez de contenido

Bohrstedt (1976), considera que la validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. Es el grado en que la medición representa al concepto medido.

En la investigación se consideran las dos variables principales:

Símbolo de poder

Deseo de poseer, Obtención de status, Prestigio, Impulsor de compra.

Tecnología

Se considera para esta evaluación el Iphone 5.

Con base a lo anterior es posible mencionar que el instrumento posee validez de contenido al contemplar dentro del desarrollo del instrumento las cuatro variables ya que fueron investigadas a profundidad.

Validez de criterio

La validez de criterio establece la validez de un instrumento de medición comparándola con algún criterio externo. Este criterio es un estándar con el que se juzga la validez del instrumento Wiersma (1986). Entre los resultados del instrumento de medición se relacione más al criterio, la validez del criterio será mayor.

La investigación logrará esta validez al aplicar el instrumento la escala de Thurstone para lograr la deseada validez, ya que para la construcción de esta se recurre al empleo de jueces (expertos) para calificarla previo a la formación del instrumento final.

Validez de constructo

La validez de constructo se refiere al grado en que una medición se relaciona consistentemente con otras mediciones de acuerdo con hipótesis derivadas teóricamente y que conciernen a los conceptos (o constructos) que están siendo medidos. Un constructo es una variable medida y que tiene lugar dentro de una teoría o esquema teórico.

La validez de constructo incluye tres etapas:

- 1) Se establece y especifica la relación teórica entre los conceptos (sobre la base del marco teórico);
- 2) Se correlacionan ambos conceptos y se analiza cuidadosamente la correlación;
- 3) Se interpreta la evidencia empírica de acuerdo a qué tanto clarifica la validez de constructo de una medición particular.

El proceso de validación de un constructo está vinculado con la teoría.

- 1) Se establece y especifica la relación teórica entre los conceptos (sobre la base del marco teórico). La validación de este rubro se realizó por medio de la revisión del marco teórico existente relacionando las cinco variables del estudio con las teorías existente.
- 2) Se correlacionan ambos conceptos y se analiza cuidadosamente la correlación. Las dos variables se encuentran estrechamente ligadas.
- 3) Se interpreta la evidencia empírica de acuerdo a qué tanto clarifica la validez de constructo de una medición particular. Este rubro tiene una importancia fundamental, pues se proyecta que el instrumento realizado podrá brindar un resultado total que permita inferir si la muestra seleccionada valora la tecnología del Iphone5 como un símbolo de poder.

Por todo lo anterior la validez total se obtiene al tener validez de contenido más validez de criterio más validez de constructo, podemos decir que el instrumento se perfila para lograr esta *validez total* y con ello, al final de la investigación será factible obtener un instrumento adecuado.

Cálculo de la confiabilidad

Para la confiabilidad del instrumento se empleará el coeficiente alfa de Cronbach, esperando valores cercanos a 1.

Cálculo de validez

La validez de la prueba se obtendrá con los siguientes criterios:

- 1.- La validez de contenido con la fortaleza de la revisión al marco teórico.
- 2.- Con el empleo de la técnica de Thurstone.
- 3.- La validez de criterio se cumplirá al relacionar en forma estrecha la medición con el criterio.

Fuentes de Validación interna y externa

Según Hernández (2003) para lograr la validez interna es el objetivo metodológico y principal de todo experimento. Una vez que se consigue es ideal alcanzar la validez externa (posibilidad de generalizar los resultados a la población, otros experimentos y situaciones no experimentales).

Utilización de Thurstone para la obtención de la guía

Al proponer un instrumento que mida las actitudes se requiere iniciar por definir éstas:

Para Oskamp (1977) una *actitud* es una predisposición aprendida para responder consistentemente de una manera favorable o desfavorable respecto a un objeto o sus símbolos.

En este orden de ideas Padua (1979), las actitudes están relacionadas con el comportamiento que mantenemos en torno a los objetos a que se hace referencia. ...las actitudes sólo son un indicador de la conducta, pero no la conducta en sí. Es por ello que las mediciones de actitudes deben interpretarse como “síntomas” y no como “hechos”.

Se menciona que la actitud es como una “semilla”, que bajo ciertas condiciones puede “germinar en comportamiento”.

Para Whittaker (1987, p. 726) la Conducta es: “Cualquier movimiento abierto observable del organismo; generalmente incluye la conducta verbal y los movimientos físicos”.

Westfall (1981) menciona que las actitudes son complejas y difíciles de medir. Pocas personas invierten el tiempo necesario para analizar sus actitudes, lo que significa que, cuando se les pide a los individuos que marquen el punto sobre una escala de actitudes que indique con precisión su actitud hacia el tema, tendrán que emitir un juicio bajo circunstancias difíciles. Sería muy extraño que tales juicios fueran uniformemente precisos. En un esfuerzo por mejorar la medición de las actitudes, se han desarrollado enfoques indirectos al problema. En vez de pedir a los individuos una autoevaluación, se les solicita que indiquen su acuerdo o desacuerdo con una serie de afirmaciones relativas a la actitud y elaboradas para el efecto. En base a las respuestas, se determina una puntuación que es la medida de sus actitudes.

Para la realización de nuestra escala se utilizará la escala de actitud Thurstone - en ocasiones llamada “método de intervalos iguales”, “intervalos de igual apariencia” o “escala diferencial de Thurstone” - consiste en que, aun, cuando las personas no pudieran asignar mediciones cuantitativas a sus propias actitudes, si podrían indicar la diferencia entre la actitud representada por dos diferentes aseveraciones e identificar los conceptos que se encontrarán aproximadamente a la mitad de ambas. El procedimiento propuesto por Thurstone (1929) es el siguiente:

1. Reúna un gran número de afirmaciones relacionadas con la actitud en cuestión;
2. Haga que varios jueces (quizá unos 20 o más) clasifiquen independientemente los enunciados en 11 filas (La escala que desarrollo originalmente Thurstone, tenía 11 posiciones; este número es muy usado, aunque en realidad no existe una razón particular para este número y bien podría usarse algún otro mayor o menor (*en este caso se emplearán 3*) que varíen desde las afirmaciones más desfavorables en la fila uno, las neutrales en la fila 6 y las más favorables en la fila 11, cada elemento clasifica una serie completa de declaraciones. Las clasificaciones representan los puntos de la escala y presumiblemente están a igual distancia entre sí con respecto a los grados de preferencia (Este es el supuesto clave sobre el cual descansa la parametricidad de los datos);
3. Se estudia la distribución de frecuencias y se computan la media o la mediana para cada una de las aseveraciones y elimine aquellas a las que los diferentes jueces hayan dado clasificaciones muy dispersas, es decir, que se encuentren en diferentes filas, ya que una dispersión muy estrecha indica un acuerdo general entre los elementos del equipo en cuanto al sentido de la declaración, y con ello una baja probabilidad de que los entrevistados la encontraran ambigua;
4. Se determina el valor, en la escala, de cada una de las afirmaciones restantes, esto es, el número de la fila en la que cae la mediana de la distribución;
5. Seleccione una o dos afirmaciones de cada una de las filas, para la escala final. Aquellas que presenten la oscilación más factible. Se enumeran entonces en un orden al azar para formar la escala final;
6. Este proceso produce una escala tanto de valores nominales como de intervalo, que son directamente intercambiables. Las declaraciones pueden estar representadas en primera o tercera persona, haciéndola útil para pruebas objetivas o proyectivas.
7. Thurstone produce una escala de intervalos, las puntuaciones pueden ser sometidas a tratamientos matemáticos y estadísticos apropiados para los datos paramétricos. Si los entrevistados constituyen una muestra representativa, los instrumentos de estadística inferencial pueden emplearse para generalizar los resultados a la población.

8. Whittaker (1987, p. 397) agrega que “el método de Thurstone para estudiar las actitudes tiene un gran número de ventajas. Primero, permite la cuantificación de la actitud de que se trata. En otras palabras, permite medir las actitudes. Segundo, proporciona un método de construir escalas en que los asuntos que componen la escala están colocados a intervalos más o menos iguales uno de otro”.
9. Al ser una investigación de tipo correlacional las variables se enlistarán sin hacer distinción de independientes o dependientes recordando que en la correlación no hablamos de variables independientes y dependientes (cuando solo hay correlación estos términos carecen de sentido).

Variables

Símbolos de poder

Tecnología

Definiciones conceptuales

Símbolo de poder

Para fines de este estudio se conceptualizará a los símbolos no son solo parte de la vida de los individuos, sino que llegan a significar tanto como la vida misma, de tal suerte que se considera que el poder no se detenta en forma verdadera a menos que se posean los símbolos que representen el poder. Para este caso en particular se considerará la posesión del Iphone 5.

Tecnología

Para fines de este estudio se conceptualizará a la tecnología como la aplicación de los conocimientos científicos para obtener beneficios y en este caso en particular como la tecnología aplicada a las comunicaciones específicamente con usuarios del Iphone 5.

Dimensiones

Se tomaron las dimensiones de:

Símbolo de poder

1. Deseo de poseer;
- 2.- Obtención de status;

3.- Prestigio;

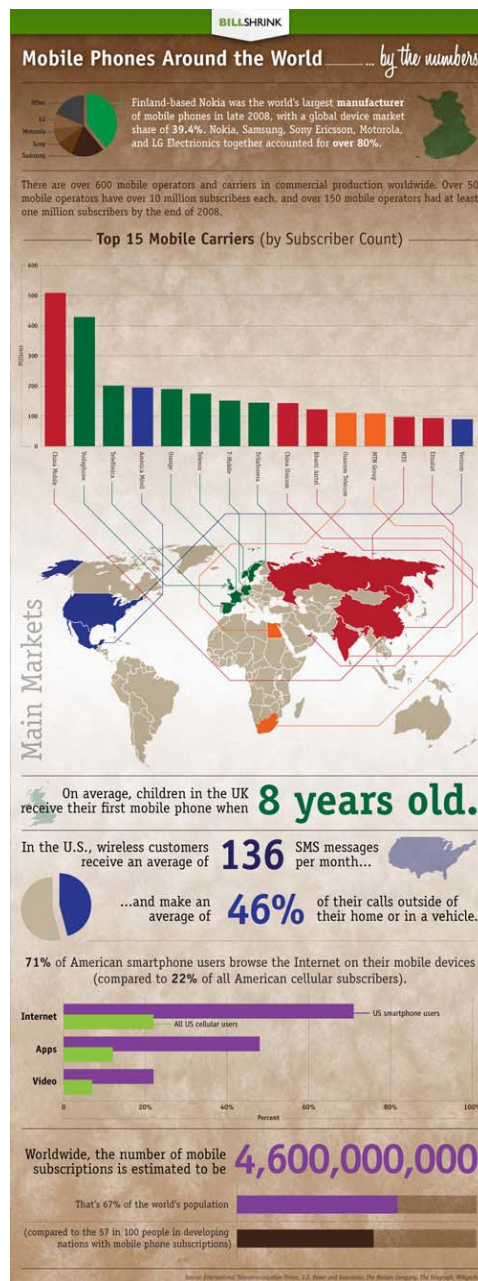
4.- Impulsor de compra.

Tecnología

Se considera para esta evaluación el Iphone 5.

Análisis estadístico

Se utiliza estadística descriptiva y análisis de correlación.



Fuente: <http://www.billshrink.com/blog/billshrink-shutdown/>

Procedimiento

Para ver a detalle los procedimientos empleados para la elaboración del instrumento se presentan las normas, cuestionario inicial, aplicación de la encuesta final y el criterio para la clasificación de las empresas seleccionadas.

Unidad de muestra para el desarrollo del instrumento

Para el desarrollo del instrumento se utilizarán dos tipos de muestra:

- a) Con base a la metodología de Thurstone se aplicará la prueba piloto a un grupo de 22 personas empleando un criterio de sujetos tipo;
- b) Para la aplicación del piloto se seleccionaran mujeres y varones entre los 18 y los 45 años que se encuentren en los sitios previamente seleccionados, siendo estos, Universidades, centros comerciales y zonas de tránsito seleccionados.

Dimensiones e ítems

Deseo de poseer

14.- Comprar el Iphone5 me ayudara a estar al día en la tecnología
15.- Con el Iphone5 puede que me ayude a estar actualizado en tecnología
16.- Tener el Iphone5 no me ayudará a estar actualizado en tecnología
17.- Estoy convencido que todos desean comprar el teléfono más avanzado
18.- Creo que muchas personas quisieran comprar el teléfono más avanzado
19.- La mayoría de las personas no se preocuparan como comprar el teléfono más avanzado
50.- Estoy convencido que comprar el teléfono más avanzado es una motivación suficiente para hacer largas filas en espera de conseguirlo
51.- Creo que muchas personas son capaces de hacer largas filas para comprar el teléfono más avanzado
52.- La mayoría de las personas prefieren quedarse con su teléfono y no hacer filas para comprar el más reciente

Obtención de status

7.- Tener el Iphone5 me brindara estatus entre mis amigos
8.- Con el Iphone5 podría tener mejor estatus entre mis amigos
9.- Tener el Iphone5 no me brindara más estatus entre mis amigos
13.- Tener el Iphone5 no me brindara más estatus entre mis amigos
29.- Estoy convencido que tener el teléfono más avanzado es un símbolo de estatus
30.- Creo que muchas personas que comprar el teléfono más avanzado desean reflejar con ello un símbolo de estatus
31.- La mayoría de las personas compran el teléfono más avanzado lo compran sin tener considerarlo como un símbolo de estatus
35.- Estoy convencido que tener el teléfono más avanzado es un símbolo que todos los jóvenes valoran
36.- Creo que muchas personas jóvenes que comprar el teléfono más avanzado es que lo valoran
37.- La mayoría de los jóvenes que compran el teléfono más avanzado no lo valoran como algo especial
56.- Estoy convencido que tener la tecnología más avanzada es una necesidad
57.- Creo que tener la tecnología más avanzada es una necesidad
58.- Lo importante de la tecnología es tener la que resuelve nuestras necesidades

Prestigio

1.- Si compro el Iphone5 tengo la seguridad que todos mis amigos me felicitarán por ello
2.- Creo que la compra del Iphone5 no será muy bien aceptada por mis amigos

3.- Tengo el convencimiento de que si compro el Iphone5 todos mis amigos se volverán en mi contra
10.- Comprar el Iphone5 me brindara prestigio entre mis amigos
11.- Con el Iphone5 podría tener mejor prestigio entre mis amigos
12.- Tener el Iphone5 no me brindara más prestigio entre mis amigos
32.- Estoy convencido que tener el teléfono más avanzado es un símbolo que todos desean tener
33.- Creo que muchas personas que comprar el teléfono más avanzado es un símbolo que no todos notan
34.- La mayoría de las personas compran el teléfono más avanzado no es un símbolo que las personas deseen tener
38.- Estoy convencido que tener el teléfono más avanzado es un símbolo que los ejecutivos valoran
39.- Creo que muchos ejecutivos que comprar el teléfono más avanzado es que lo valoran
40.- La mayoría de los ejecutivos que compran el teléfono más avanzado no lo valoran como algo especial
47.- Estoy convencido que comprar el teléfono más avanzado mejora el atractivo de las personas
48.- Creo que muchas personas prefieren comprar el teléfono más avanzado para mejorar su atractivo
49.- La mayoría de las personas prefieren quedarse con su teléfono ya que no consideran que este sea un símbolo de atracción
53.- Estoy convencido que tener el teléfono más avanzado habla bien de su poseedor
54.- Creo que muchas personas que poseen el teléfono más avanzado son más interesantes que las que tienen modelos antiguos
55.- Las personas son las mismas sin depender del modelo de su teléfono

20.- Estoy convencido que quienes comprar el teléfono más avanzado es porque lo sabrá usar al 100%
21.- Creo que muchas personas que comprar el teléfono más avanzado tienen conocimientos limitados de su uso
22.- La mayoría de las personas compran el teléfono más avanzado no conocen sus funciones en su totalidad
23.- Estoy convencido que quienes comprar el teléfono más avanzado es porque lo requieren
24.- Creo que muchas personas que comprar el teléfono más avanzado lo compran por necesidad
25.- La mayoría de las personas compran el teléfono más avanzado lo compran sin tener una necesidad real del mismo
26.- Estoy convencido que quienes comprar el teléfono más avanzado es porque pensaron mucho antes de realizar su compra
27.- Creo que muchas personas que comprar el teléfono más avanzado lo hacen pensando un tiempo corto sobre su inversión
28.- La mayoría de las personas compran el teléfono más avanzado lo compran sin tener pensar en sus costos y beneficios

Impulsor de compra

4.- Deseo comprar el Iphone5
5.- Creo que me gustaría compra el Iphone5
6.- No necesito comprar el Iphone5
41.- Estoy convencido que muchas personas prefieren comprar el teléfono más avanzado que otros artículos que le son más necesarios
42.- Creo que muchas personas ejecutivos prefieren comprar el teléfono más avanzado que otros artículos que le son más necesarios

43.- La mayoría de las personas prefieren comprar artículos que le son más necesarios en lugar del teléfono más avanzado
44.- Estoy convencido que muchas personas prefieren comprar el teléfono más avanzado aunque el que tengan les funcione bien
45.- Creo que muchas personas prefieren comprar el teléfono más avanzado aunque el que tengan les funcione bien
46.- La mayoría de las personas prefieren quedarse con su teléfono que les funciona en lugar de gastar en uno que no necesitan

Aplicación de la técnica Thurstone al instrumento inicial

Con base a la metodología de Thurstone se aplicará la prueba piloto a un grupo de 22 personas empleando un criterio de sujetos tipo. Los seleccionados son personas con conocimientos no solo en tecnología y comportamiento del consumidor sino que se les ha explicado con antelación la técnica a utilizar.

Instrumento Piloto

Agradecemos su ayuda para resolver el siguiente cuestionario el cual tiene fines exclusivamente académicos y será tratado en forma confidencia por lo que agradeceremos su sinceridad al momento de responder.

Para ello le solicitamos que se ponga en la siguiente situación.

Usted está evaluando la posibilidad de comprar un nuevo celular que está por salir al mercado. Si bien usted ya tiene un celular de alta tecnología (suponga que un Iphone 4) el cual le sirve bien y está en excelente estado usted valora la posibilidad de comprar un Iphone 5. Es en esta situación que le pedimos que responda el siguiente cuestionario y nuevamente le agradecemos su tiempo.

Pregunta	Respuesta
1.- Si compro el Iphone5 tengo la seguridad que todos mis amigos me felicitarán por ello	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
2.- Creo que la compra del Iphone5 no será muy bien aceptada por mis amigos	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo

3.- Tengo el convencimiento de que si compro el Iphone5 todos mis amigos se volverán en mi contra	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
4.- Deseo comprar el Iphone5	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
5.- Creo que me gustaría compra el Iphone5	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
6.- No necesito comprar el Iphone5	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
7.- Tener el Iphone5 me brindara estatus entre mis amigos	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
8.- Con el Iphone5 podría tener mejor estatus entre mis amigos	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
9.- Tener el Iphone5 no me brindara más estatus entre mis amigos	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
10.- Comprar el Iphone5 me brindara prestigio entre mis amigos	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
11.- Con el Iphone5 podría tener mejor prestigio entre mis amigos	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
12.- Tener el Iphone5 no me brindara más prestigio entre mis amigos	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
13.- Tener el Iphone5 no me brindara más estatus entre mis amigos	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
14.- Comprar el Iphone5 me ayudara a estar al día en la tecnología	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo

15.- Con el Iphone5 puede que me ayude a estar actualizado en tecnología	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
16.- Tener el Iphone5 no me ayudará a estar actualizado en tecnología	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
17.- Estoy convencido que todos desean comprar el teléfono más avanzado	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
18.- Creo que muchas personas quisieran comprar el teléfono más avanzado	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
19.- La mayoría de las personas no se preocuparan como comparar el teléfono más avanzado	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
20.- Estoy convencido que quienes comprar el teléfono más avanzado es porque lo sabrá usar al 100%	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
21.- Creo que muchas personas que comprar el teléfono más avanzado tienen conocimientos limitados de su uso	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
22.- La mayoría de las personas compran el teléfono más avanzado no conocen sus funciones en su totalidad	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
23.- Estoy convencido que quienes comprar el teléfono más avanzado es porque lo requieren	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
24.- Creo que muchas personas que comprar el teléfono más avanzado lo compran por necesidad	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
25.- La mayoría de las personas compran el teléfono más avanzado lo compran sin tener una necesidad real del mismo	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo

26.- Estoy convencido que quienes comprar el teléfono más avanzado es porque pensaron mucho antes de realizar su compra	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
27.- Creo que muchas personas que comprar el teléfono más avanzado lo hacen pensando un tiempo corto sobre su inversión	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
28.- La mayoría de las personas compran el teléfono más avanzado lo compran sin tener pensar en sus costos y beneficios	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
29.- Estoy convencido que tener el teléfono más avanzado es un símbolo de estatus	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
30.- Creo que muchas personas que comprar el teléfono más avanzado desean reflejar con ello un símbolo de estatus	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
31.- La mayoría de las personas compran el teléfono más avanzado lo compran sin tener considerarlo como un símbolo de estatus	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
32.- Estoy convencido que tener el teléfono más avanzado es un símbolo que todos desean tener	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
33.- Creo que muchas personas que comprar el teléfono más avanzado es un símbolo que no todos notan	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
34.- La mayoría de las personas compran el teléfono más avanzado no es un símbolo que las personas deseen tener	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
35.- Estoy convencido que tener el teléfono más avanzado es un símbolo que todos los jóvenes valoran	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
36.- Creo que muchas personas jóvenes que comprar el teléfono más avanzado es que lo valoran	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo

37.- La mayoría de los jóvenes que compran el teléfono más avanzado no lo valoran como algo especial	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
38.- Estoy convencido que tener el teléfono más avanzado es un símbolo que los ejecutivos valoran	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
39.- Creo que muchos ejecutivos que comprar el teléfono más avanzado es que lo valoran	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
40.- La mayoría de los ejecutivos que compran el teléfono más avanzado no lo valoran como algo especial	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
41.- Estoy convencido que muchas personas prefieren comprar el teléfono más avanzado que otros artículos que le son más necesarios	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
42.- Creo que muchas personas ejecutivos prefieren comprar el teléfono más avanzado que otros artículos que le son más necesarios	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
43.- La mayoría de las personas prefieren comprar artículos que le son más necesarios en lugar del teléfono más avanzado	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
44.- Estoy convencido que muchas personas prefieren comprar el teléfono más avanzado aunque el que tengan les funcione bien	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
45.- Creo que muchas personas prefieren comprar el teléfono más avanzado aunque el que tengan les funcione bien	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
46.- La mayoría de las personas prefieren quedarse con su teléfono que les funciona en lugar de gastar en uno que no necesitan	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
47.- Estoy convencido que comprar el teléfono más avanzado mejora el atractivo de las personas	<input type="radio"/> De acuerdo

	<input type="radio"/> En desacuerdo
48.- Creo que muchas personas prefieren comprar el teléfono más avanzado para mejorar su atractivo	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
49.- La mayoría de las personas prefieren quedarse con su teléfono ya que no consideran que este sea un símbolo de atracción	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
50.- Estoy convencido que comprar el teléfono más avanzado es una motivación suficiente para hacer largas filas en espera de conseguirlo	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
51.- Creo que muchas personas son capaces de hacer largas filas para comprar el teléfono más avanzado	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
52.- La mayoría de las personas prefieren quedarse con su teléfono y no hacer filas para comprar el más reciente	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
53.- Estoy convencido que tener el teléfono más avanzado habla bien de su poseedor	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
54.- Creo que muchas personas que poseen el teléfono más avanzado son más interesantes que las que tienen modelos antiguos	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
55.- Las personas son las mismas sin depender del modelo de su teléfono	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
56.- Estoy convencido que tener la tecnología más avanzada es una necesidad	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
57.- Creo que tener la tecnología más avanzada es una necesidad	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
58.- Lo importante de la tecnología es tener la que resuelve nuestras necesidades	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo

Primer ajuste

Tras realizar la aplicación de los 22 cuestionarios y aplicar los hallazgos obtenidos se llegó a la selección de las siguientes preguntas:

Pregunta	Respuesta
7.- Tener el Iphone5 me brindara estatus entre mis amigos	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
17.- Estoy convencido que todos desean comprar el teléfono más avanzado	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
29.- Estoy convencido que tener el teléfono más avanzado es un símbolo de estatus	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
32.- Estoy convencido que tener el teléfono más avanzado es un símbolo que todos desean tener	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
35.- Estoy convencido que tener el teléfono más avanzado es un símbolo que todos los jóvenes valoran	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
38.- Estoy convencido que tener el teléfono más avanzado es un símbolo que los ejecutivos valoran	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
41.- Estoy convencido que muchas personas prefieren comprar el teléfono más avanzado que otros artículos que le son más necesarios	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
44.- Estoy convencido que muchas personas prefieren comprar el teléfono más avanzado aunque el que actualmente tengan les funcione bien	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
47.- Estoy convencido que comprar el teléfono más avanzado mejora el atractivo de las personas	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo

50.- Estoy convencido que comprar el teléfono más avanzado es una motivación suficiente para hacer largas filas en espera de conseguirlo	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
--	---

Presentación del instrumento resultado de la aplicación de la metodología de Thurstone

Este cuestionario está integrado por 10 reactivos los cuales todos son de tipo positivo.

NO PONGA SU NOMBRE

Edad: _____ Años Género: F__ M__ Fecha:
 __/__/__

Agradecemos su ayuda para resolver el siguiente cuestionario el cual tiene fines exclusivamente académicos y será tratado en forma confidencia por lo que agradeceremos su sinceridad al momento de responder.

Para ello, le solicitamos que se ponga en la siguiente situación.

Usted está evaluando la posibilidad de comprar un nuevo celular que está por salir al mercado. Si bien, usted ya tiene un celular de alta tecnología (suponga que un Iphone 4) el cual le sirve bien y está en excelente estado usted valora la posibilidad de comprar un Iphone 5. Es en esta situación que le pedimos que responda el siguiente cuestionario y nuevamente le agradecemos su tiempo.

Pregunta	Respuesta
1.- Tener el Iphone5 me brindara estatus entre mis amigos	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
2.- Estoy convencido que todos desean comprar el teléfono más avanzado	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
3.- Estoy convencido que tener el teléfono más avanzado es un símbolo de estatus	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo

4.- Estoy convencido que tener el teléfono más avanzado es un símbolo que todos desean tener	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
5.- Estoy convencido que tener el teléfono más avanzado es un símbolo que todos los jóvenes valoran	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
6.- Estoy convencido que tener el teléfono más avanzado es un símbolo que los ejecutivos valoran	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
7.- Estoy convencido que muchas personas prefieren comprar el teléfono más avanzado que otros artículos que le son más necesarios	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
8.- Estoy convencido que muchas personas prefieren comprar el teléfono más avanzado aunque el que actualmente tengan les funcione bien	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
9.- Estoy convencido que comprar el teléfono más avanzado mejora el atractivo de las personas	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo
10.- Estoy convencido que comprar el teléfono más avanzado es una motivación suficiente para hacer largas filas en espera de conseguirlo	<input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo

Resultados

En esta primera etapa fue factible el obtener un instrumento válido y confiable utilizando la metodología de Thusrtone. El desarrollo de este instrumento permite contar con una herramienta válida y fácil de aplicar para conocer si la tecnología seleccionada es visualizada como un símbolo de poder. La importancia que este conocimiento tiene para quienes desarrollan, diseñan y comercializan tecnología resulta fundamental y permitirá comprender en forma más integral a quienes son los usuarios finales de sus desarrollos. El siguiente paso es la aplicación de este instrumento en diversas poblaciones de la República Mexicana para obtener parámetro de confiabilidad y seguir construyendo con ello una herramienta que permita a quienes toman decisiones hacer énfasis en la importancia de comprender como es que sus clientes visualizan y desean sus productos.

Bibliografía

- Bohrstedt, G. W. *Evaluación de la confiabilidad y validez en la medición de actitudes*. Editorial Trillas. México. 1976.
- Deshpande, Rohit & Webster, Jr. Frederick E. Organizational Culture and Marketing: Defining the Research Agenda. *Journal of Marketing* Amos Tuck, Tuck Associates Program; Vol. 53; January 1989.
- Frascati. Manual. *Measurement of Scientific & Technological Activities*. 1994
- Garagalza, Luis. *La Interpretación de los Símbolos. Hermenéutica y lenguaje en la filosofía actual*. Presentación de A. Ortiz-Osés. Editorial Anthropos, Primera Edición; Barcelona, España. 1990.
- Hernández, Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill Interamericana. Tercera Edición; México 2003.
- Hoffs, Annabelle. *El Poder del Poder*. Editorial Diana. Primera Edición; México Nov 1986.
- KPMG. *Guide to international business location*, 2012.
- Jung, Carl G; Von Frank, Marie-Louise; Henderson, Joseph L.; Jacobi, Jolande y Jaffé, Aniela. *El hombre y sus Símbolos*. Editorial Paidós Ibérica, S.A. Segunda Edición en español; España 1997.
- Martínez, González, José Vili. Símbolos de Poder en las Organizaciones y sus Repercusiones. Hitos de las Ciencias Económico Administrativas. *La Gaceta de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco*. Villahermosa, Tabasco; México. Año 7, Número 18. Mayo-Agosto 2001.
- Oskamp S. *Attitudes and opinions*. Editorial Prentice Hall. Englewood Cliffs. 1977.
- Padua J. *Técnicas de investigación aplicada a las ciencias sociales*. Editorial Fondo de Cultura Económica. México. 1979.
- PIB y empleo, INEGI *Sistema de Cuentas Nacionales de México; Exportaciones, SE/DGCE/SICEX e Inversiones, SE/DGIE*. México, 2012.

Solomon, Michael. R. The Role of Products as Social Stimuli: A Symbolic Interactionism Perspective. *Journal of Consumer Research*. Gainesville. Vol. 10. Dec 1983.

Thurstone L.L. y Chave E.J. *the measurement of attitude*. Editorial University of Chicago Press. Chicago. 1929.

Westfall Boy. *Investigación de mercados*. Unión tipográfica. Editorial. Hispanoamericana. 5ª. Edición. México. 1981.

Wiersma W. *Research methods in education: an introduction*. Editorial Ally and Bacon. Boston, Mass. 1986.

Whittaker James. *Psicología*. Editorial Interamericana 4a edición. México 1987.

Ynoub, Roxana. *El Proyecto y la metodología de la investigación*. Buenos Aires: Ed. CENGAGE Learning. 2007

Hemerografía

Shabot, Erza. ¿Con quién hablar? Periódico el Norte. Editoriales, Nacional. Editora el Sol, S.A. de C.V.; México Feb 19, 2003.

Bibliografía consultada en internet

lema.rae.es/drae/?val=símbolo

<http://www.economia.gob.mx/component/content/article/17-comunidad-de-negocios/informacion-sectorial/8100-industria-electronica>

<http://www.billshrink.com/blog/billshrink-shutdown/>

DISEÑO Y APLICACIÓN DE UNA GUÍA METODOLÓGICA DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL (EN LA ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DE LAS IES)

Dra. María Antonieta Andrade Vallejo (Instituto Politécnico Nacional)⁶; Dra. Concepción Herrera Alcázar (Instituto Politécnico Nacional)⁷ y Dr. Esteban Martínez Díaz. Instituto Politécnico Nacional⁸

Abstract

This research aimed to design and implement a methodological guide for institutional assessment, about the organization and structure of IES. The research methodology involves two great moments, the first, taken as a turning point hypothetical deductive method for locating the research problem, from the context of the IES. Then, try to give answer to it, referring to the existing theory, identifying variables that will support the proposal. The analysis of different experimental designs and statistical applications for each of them. The second methodological moment, allowed the research design, which presents a number of areas, multiple reagents or questions that can be used in developing the instrument, diagnose, measure or evaluate processes.

Resumen

Esta investigación se propuso diseñar y aplicar una guía metodológica de evaluación institucional, en torno a la organización y estructura de las IES. La investigación abarca dos grandes momentos metodológicos, el primero, toma como punto de inflexión el método hipotético deductivo, para ubicar el problema de investigación, a partir del contexto de las IES. Posteriormente, intenta darle respuesta a éste, remitiéndose a la teoría existente, identificando las variables, que darán sustento a la propuesta. El análisis de los diferentes diseños experimentales y su aplicación estadística para cada uno de ellos. El segundo momento metodológico, permitió el diseño de investigación, donde se presenta una serie de áreas, múltiples reactivos o preguntas que puedan servir en la elaboración del instrumento, para diagnosticar, medir o evaluar procesos institucionales. Es obvio que no cubre toda la gama posible de alternativas dentro del sistema

⁶ mandradev@ipn.mx

⁷ cherreraa@ipn.mx

⁸ emartinezd@ipn.mx

operacional universitario, pero constituye un esfuerzo en sistematizar y codificar un gran número de variables dependientes.

Antecedentes del contexto de las IES, en torno a la evaluación

El papel esencial de los procesos de evaluación de la educación superior y de la acreditación institucional en México, es establecer *estándares académicos* que garanticen la alta calidad de los servicios del sistema educativo; para lograrlo, la determinación de los estándares deberá considerar las necesidades de desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para la formación profesional-integral de los sujetos, a fin de que éstos puedan ser capaces de satisfacer las exigencias de transformación del contexto. (Allen, 1992)

El proceso de evaluación real es complejo y no se ajusta a una mera deducción a partir de ciertos estándares. Como proceso dialéctico, contiene principios abstractos y ejemplos concretos, en donde quien evalúa verifica sus juicios contra aquellas situaciones particulares en las que se siente confiado de conocer sus resultados. Aún más, los estándares pueden estar en conflicto unos con otros, dando como resultado, que no se logre balancear los objetivos establecidos.

Cuando el evaluador es distinto al que toma las decisiones, hay otro factor que interviene: la credibilidad. La preocupación del tomador de decisiones no es sólo atender al grupo de comparación ya los estándares, y cómo éstos son pesados relativamente entre sí, sino también si los hechos son reales y si están presentados por el evaluador en forma correcta.

Se ha cuestionado incluso si los proyectos de evaluación pueden considerarse investigación educativa. El carácter instrumental de la evaluación contraviene el sentido desinteresado de la obtención de nuevo conocimiento que subyace a la lógica de la ciencia. Lo cierto es que, en un sentido amplio, el propósito de los proyectos de evaluación es la obtención de conocimiento, si bien se busca que éste sea útil para la toma de decisiones

Por otra parte, el fenómeno educativo, es complejo y el conocimiento es siempre parcial e idiosincrático, pues está constreñido a la condición temporal de sus actores y posee una dimensión inevitablemente subjetiva. En este sentido, cualquier *pretensión científica* de las investigaciones educativas debe ser matizada, por el carácter peculiar de su objeto de estudio. En lo que respecta a los estudios de evaluación, en los últimos años, se ha generalizado su aceptación como una rama de la investigación aplicada en educación.

En este contexto, los criterios fundamentales de evaluación y de *acreditación institucional* deberán desprenderse de los lineamientos generales de la política educativa nacional y de los objetivos particulares de desarrollo de cada una de las IES públicas. (Arredondo, M. 1988)

Problema de investigación

La conformación de los sistemas de evaluación de la educación superior y de acreditación institucional, con carácter nacional, no han respondido a las exigencias impuestas por las circunstancias de desarrollo del sistema educativo mexicano.

Objetivo general

Diseño y aplicación de una guía metodológica de evaluación institucional, en torno a la organización y estructura de las Instituciones de Educación Superior.

Primer eje metodológico

En el primer eje metodológico, se diseñó el protocolo de investigación, utilizando como Método formal **Hipotético-Deductivo**. Es decir, que a partir de la observación de casos particulares, en el contexto de las Instituciones de Educación Superior, se conoció la problemática de éste. A partir de ahí se planteó un problema de investigación, en torno a la evaluación institucional. A través de un proceso de inducción, este problema remitió a una teoría. A partir del marco teórico se formula una hipótesis, mediante el razonamiento deductivo, que posteriormente se **intenta** validar empíricamente. (Kerlinger, 2002: 45) (Ver figura No. 1)

Figura No. 1



Fuente: Andrade, María Antonieta, (2000) Documentos de trabajo, Instituto Politécnico Nacional

La investigación revistió una metodología cuantitativa, con características exploratorias y analíticas. Con un carácter transversal. Se definió una inferencia de trabajo, en torno a la bondad de la guía metodológica, que se explicó empíricamente en el resultado de la aplicación. Se identificaron las variables que soportaron teóricamente la propuesta, como son la evaluación institucional y los diseños experimentales de evaluación. En la propuesta, al final del documento se aborda el segundo eje metodológico.

La naturaleza de la evaluación educativa

La evaluación, como concepto integrante de las políticas públicas, ha estado presente en el contexto educativo mexicano, en los últimos treinta años. El término ha estado vinculado con otro concepto: el de la calidad de la educación. A la evaluación se la concibe como una actividad indispensable y previa a toda acción conducente a elevar el nivel de la calidad de la educación. La evaluación así formulada constituye un momento de la planeación, entendida ésta como una acción racional dotada de propósito. Se identifica a la evaluación con la última

etapa del proceso natural del conocimiento que concluye con la emisión de juicios informados, proceso que antecede a las decisiones y a la acción humana.

En su forma más simple, la evaluación conduce a un juicio sobre el valor de algo y se expresa mediante la opinión de que ese algo es significativo. Se llega a este juicio calificando qué tan bien un objeto reúne un conjunto de estándares o criterios. Así, la evaluación es esencialmente comparativa. Supone la adopción de un conjunto de estándares y la especificación del grupo contra el cual el objeto es comparado. (Pallán, 1992: 145)

El objeto puede ser calificado como bueno o malo, cuando la referencia es la totalidad de los objetos o el objeto promedio del grupo; o bien como mejor o peor, si es comparado con un subconjunto particular del grupo. La evaluación, en esencia, supone adoptar un conjunto de estándares, definirlos, especificar el grupo de comparación y deducir el grado en el cual el objeto alcanza los estándares. Una vez realizado lo anterior, el está en posibilidad de hacer, en un segundo momento, un juicio sobre el valor del objeto evaluado.

Es preciso notar que no todas las evaluaciones son racionales y explícitas; los estudios de caso revelan los estándares, comparaciones y juicios de manera implícita e intuitiva, y algunos buscan entender más que juzgar. El juicio de valor puede ser expresado mediante palabras ordinarias de tipo descriptivo y no necesariamente mediante calificativos de bueno o malo. Los ejemplos y anécdotas en una descripción pueden servir para este propósito, ya que el juicio de valor reside en la forma en que las palabras son usadas.

El proceso de evaluación real es complejo y no se ajusta a una mera deducción a partir de ciertos estándares; más bien se trata de un proceso dialéctico entre principios abstractos y ejemplos concretos, en donde quien evalúa verifica sus juicios contra aquellas situaciones particulares en las que se siente confiado de conocer sus resultados. Aún más, los estándares pueden estar en conflicto unos con otros, y será necesario balancearlos así como establecer precedencias relativas entre ellos, algunas veces de manera intuitiva.

Cuando el evaluador es distinto al que toma las decisiones, hay otro factor que interviene: la credibilidad. La preocupación del tomador de decisiones no es sólo atender al grupo de comparación ya los estándares, y cómo éstos son pesados relativamente entre sí, sino también si los hechos son reales y si están presentados por el evaluador en forma correcta.

Normalmente, la evaluación educativa supone la existencia de acuerdos comunes: juicios previos consensuados, sobre lo que es bueno o conveniente para todos como propósito de las acciones educativas. Este es el espacio que permite el disenso y la controversia sobre el sentido, el propósito y el uso de la evaluación en la educación. Es, asimismo, el que permite adjudicarle un carácter ideológico.

La evaluación no es meramente un proceso técnico, neutral e inocuo; por el contrario, como toda acción social posee una dimensión política y, en su carácter instrumental, obedece a una lógica de control. Estos aspectos constitutivos de la evaluación están presentes, lo mismo en una actividad tan antigua y concomitante a los procesos de educación como la evaluación en el aula, como en las recientes políticas gubernamentales identificadas con procesos de meta gestión, los cuales condicionan y vinculan recursos económicos a los resultados de la evaluación. (Scriven, 1977:56)

La evaluación asumida como un campo particular de la investigación educativa es reciente. Se ha cuestionado incluso si los proyectos de evaluación pueden considerarse investigación educativa. Se arguye que el mismo carácter instrumental de la evaluación contraviene el sentido desinteresado de la obtención de nuevo conocimiento que subyace a la lógica de la ciencia. Lo cierto es que, en un sentido amplio, el propósito de los proyectos de evaluación es la obtención de conocimiento, si bien se busca que éste sea útil para la toma de decisiones. La mayor parte de los estudios de evaluación requiere, asimismo, diseños metodológicos complejos y debe satisfacer normas que justifican la validez y confiabilidad del conocimiento que obtiene. En ello, las evaluaciones no se apartan de la parsimonia inherente a las investigaciones científicas.

Las críticas expresadas por evaluadores connotados como Astin (1998:129-132), Cronbach (1963:672-86) y (1975:116-27), Scriven (1967:98-103), Stake (1967:523-540), Parlett y Hamilton(1972:140-157) o Stenhouse (1975:68-92), señalaban que el modelo de objetivos limitaba la reforma curricular y trivializaba la naturaleza del aprendizaje. Algunos de ellos abogaban por una evaluación que permitiera entender el proceso de la innovación y no sólo emitir juicios acerca de su efectividad. (Harderod, 1980:53).

Se buscaba justificar prácticas metodológicas y funciones políticas alternativas para la evaluación. El cambio de paradigma abrevaba en la tradición de las investigaciones humanistas, fuera de la psicometría, el experimentalismo y las encuestas sociales.

A fines de la década de los setenta, era claro que la evaluación había tenido poco impacto en las políticas educativas y que, en donde lo había tenido, había hecho más complejo el proceso de toma de decisiones. No se alcanzaba el propósito de proporcionar información útil y confiable.

La nueva evaluación que surge de los cuestionamientos anteriores posee las siguientes características:

- a) es pragmática desde el punto de vista metodológico,
- b) responde a situaciones particulares: pone su atención en las preguntas, preocupaciones, problemas y necesidades de información de los implicados y de los tomadores de decisión,
- c) hace a un lado el paradigma hipotético-deductivo y acoge otro de decisiones que enfatizan métodos múltiples, acercamientos alternativos y el hacer coincidir los métodos de la evaluación con las preguntas y las situaciones específicas.

Las acciones y los estudios de evaluación han estado creciendo y se han consolidado en el medio mexicano en los últimos quince años. Las pruebas objetivas en gran escala, aplicadas a poblaciones del nivel básico, estudiantes y en menor medida maestros, recibieron un impulso importante a mediados de los noventa desde la Secretaría de Educación Pública y, recientemente, con la creación en 2002 del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE). La creación en 1994 del Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior (CENEVAL) generalizó también el empleo de estas pruebas en el ámbito de la educación superior.

En este nivel, ha cobrado importancia la evaluación de programas a través de pares a partir de la creación de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior en 1991 y, desde 1994, de los organismos integrados en el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, en 2000. Últimamente, también en el ámbito del nivel superior, ha destacado el Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI) iniciado en 2001, para impulsar la evaluación y planeación de las instituciones.

Evaluación institucional

Las acciones de evaluación en las universidades públicas mexicanas han registrado avances importantes, los cuales pueden describirse en el marco de tres diferentes etapas, Carrión (1993).

Primera etapa: Exploración inicial

Los primeros antecedentes de la evaluación, corresponden a diagnósticos de la educación superior, realizados por algunas IES públicas a partir de los años setentas. El aporte más significativo en este campo, se materializó en 1984 en la ponencia que presentó el Grupo Técnico Interinstitucional. En este documento se definen algunos elementos para el marco teórico y se precisan las categorías, los criterios e indicadores para la evaluación. Este documento contribuyó, en gran medida, a la definición de la propuesta metodológica para realizar la evaluación de la educación superior, elaborada en 1990 por el Grupo Técnico de la Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior (CONAEVA).

Segunda etapa: Definición de los fundamentos teóricos, de las características y de los instrumentos de la evaluación.

En esta segunda etapa se distinguen tres momentos:

- Elaboración, por parte de la CONAEVA, de un anteproyecto, en marzo de 1990, llamado: "Lineamientos generales y estrategia para evaluar la educación superior", en el que se definió un marco conceptual, se señalaba una propuesta metodológica para la evaluación, y se presentaron criterios, indicadores y parámetros generales. En este documento predomina un enfoque cuantitativo.
- Complementación de la propuesta metodológica inicial por parte de la Secretaría General Ejecutiva de la ANUIES: en un documento titulado: "Observaciones y sugerencias para la evaluación de la educación superior", la ANUIES planteó la necesidad de incorporar información de tipo cualitativo; de establecer parámetros institucionales auto-referidos y no generales; y de simplificar el número de indicadores integrados en la propuesta inicial.
- Con base en el documento elaborado por la Secretaría General de la ANUIES y las sugerencias presentadas por las instituciones, se elaboró la "Propuesta de lineamientos para la evaluación de la educación superior", que fue aprobada por la Asamblea General de la ANUIES, en julio de 1990.

Tercera etapa: Aplicación de los instrumentos de evaluación en las universidades públicas.

Durante los años de 1990, 1991 y 1992, las universidades públicas aplicaron los instrumentos de evaluación, a instancias del Grupo Técnico de la CONAEVA.

La última de las propuestas metodológicas desarrollada para orientar el proceso de evaluación institucional, en el año de 1992, redujo significativamente el número de indicadores para realizar el análisis pertinente y añadió un elemento de análisis innovador que consistió en el planteamiento de algunas líneas de reflexión sobre la temática a desarrollar en los criterios establecidos.

Evaluación de docentes

Las acciones de evaluación de los docentes del nivel de enseñanza superior no se habían realizado de manera sistemática y generalizada en las IES públicas, a pesar de que, desde los años setenta, la ANUIES realizó esfuerzos por promover el desarrollo de acciones de formación de profesores a través de programas nacionales de cobertura regional, en la mayoría de las universidades públicas. Hasta 1990, poco se sabía de experiencias que reporten resultados de evaluación del impacto de tales esfuerzos (Arredondo: 1988:45). A partir de 1993, varias universidades públicas empezaron a aplicar los programas correspondientes, con base en una evaluación del desempeño académico del profesor, cuyos criterios son definidos por cada institución. Una de las exigencias que el gobierno federal estableció para otorgar el presupuesto correspondiente al Programa de Estímulos al Desempeño Docente en cada institución, fue que estos criterios se hagan explícitos en un reglamento interno

Experiencia en materia de acreditación

La acreditación, en su connotación tanto institucional como individual, implica una búsqueda de reconocimiento social y de prestigio por parte de los individuos que transitan por las instituciones educativas y por estas mismas para lograr dicho reconocimiento. En este sentido, los procesos de acreditación se han constituido en un requerimiento imperativo en nuestros días.

En México, la importancia de abordar la problemática inherente a dichos procesos ha promovido el desarrollo de reflexiones de interés y, en algunos casos, se ha traducido en políticas educativas para el desarrollo de este nivel, particularmente en los últimos planes propuestos para este fin. Sin embargo, este tema no ha sido estudiado sistemáticamente, ya que los trabajos concernientes han desarrollado solamente reflexiones generales que no llegan a precisar el concepto y los alcances de la acreditación (Arredondo, 1989: 53).

Actualmente, este significado de la acreditación persiste como reconocimiento de grados de estudio y se define como un conjunto de mecanismos y formas mediante las cuales se obtiene evidencia de que un sujeto posee un saber en determinado campo del conocimiento (Chapela, 1993: 159). Sin embargo, en los últimos años, la acreditación fue adquiriendo mayor relevancia y precisión debido a la creciente preocupación por elevar la calidad académica de las instituciones educativas.

De esta manera, se ha emprendido una serie de esfuerzos, entre los que cabe destacar los siguientes: además de los ya mencionados, los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), y de las acciones de evaluación institucional, el establecimiento de criterios de clasificación de los programas de posgrado por parte del CONACyT; y los criterios para otorgar recursos a través del Fondo para la Modernización de la Educación Superior (FOMES). Todos estos esfuerzos parecen indicar que el sistema de educación superior nacional pretende alcanzar una mayor calidad, utilizando procedimientos de acreditación.

Los procesos de acreditación institucional en México

En México, hasta hace algunos años, no se habían desarrollado de manera sistemática procedimientos específicos para sustentar los procesos de acreditación institucional. No existían organismos especializados que cumplieran, de manera formal, con estas tareas.

Se pueden considerar como esfuerzos iniciales de acreditación institucional, las labores de los consejos universitarios, los cuales se reconocen como los únicos órganos facultados para crear, modificar o rechazar planes de estudio. Esta facultad está expresada en la Ley Orgánica de cada institución.

En el marco de estas experiencias, se puede mencionar también la participación de algunos organismos nacionales, de carácter profesional, en acciones orientadas a la acreditación de programas institucionales; pero es preciso considerar que, en la mayoría de los casos, sus recomendaciones tienen un carácter informal, ya que estos organismos carecen de la capacidad legal para acreditar, externamente, los planes y programas de las universidades autónomas.

Modelos de Evaluación Institucional

La diversa metodología utilizada en la evaluación de instituciones de nivel superior puede resumirse así:

Modelo No. 1 Entradas – Operaciones: Este modelo de evaluación sirve para obtener información acerca de los recursos, con el fin de realizar una comparación o correlación con las operaciones descritas por la propia institución. Este modelo, aunque es el más sencillo, no basta para cubrir el proceso evaluativo.

Modelo No. 2 Entradas – Productos: Cuando en la evaluación interviene la medición de recursos con el producto final después del tratamiento institucional, el Modelo No. 2 resulta adecuado para cubrir el efecto del proceso educativo del establecimiento educacional, en términos de cambios en el producto humano revelados al comparar el rendimiento del individuo y los insumos invertidos en él. Este modelo se emplea con frecuencia para evaluar la efectividad de las instituciones, pero no su calidad. (Wilson, 1991: 79-88)

Modelo No. 3 Operaciones – Productos: Este modelo es uno de los más populares en la evaluación de la Educación Superior y en otras áreas de la educación, y se refiere a la interrelación entre el proceso educativo y el producto institucional. Como ejemplo de trabajos evaluativos que hacen uso de este modelo se podrían citar algunos estudios internacionales efectuados a modo de investigaciones educacionales comparadas.

Modelo No 4 Entrada-Operaciones-Productos: Este modelo es el más importante para los estudios de evaluación, pues utiliza información tomada de los tres componentes fundamentales del sistema educativo. Su ventaja estriba en que excluye casi toda la limitación de los modelos posteriores, dado que se obtienen los datos empíricos que intervienen en la relación entre operaciones y productos educacionales, y que éstos se evalúan con arreglo a insumos de la educación.

Campbell y Stanley (1999:53), han descrito ocho estrategias semi-experimentales que reducen las posibilidades de que se invalide cualquier interpretación casual de las relaciones observadas entre las operaciones institucionales y los productos. Estas estrategias requieren el uso de los tres componentes básicos del sistema educativo o, al menos, de las operaciones y productos de la educación. Su limitación consiste en que nunca vamos a poder estar seguros de haber controlado adecuadamente cualquier sesgo en los insumos.

Los principales problemas de las estrategias semi-experimentales, se hallan en la determinación de las técnicas estadísticas que han de emplearse. Por otro lado,

los distintos tipos de problemas que encierra la evaluación de sistemas educacionales de nivel superior tienen numerosas implicaciones. Una de ellas es la de que, por lo regular, varias medidas son mejores que una sola.

Una variación útil del modelo de regresión puede permitir anticipar la composición de los grupos para cada materia. Debido a su poder de discriminación en tal sentido, este análisis recibe el nombre de Discriminante múltiple.

Otro enfoque estadístico de la evaluación es el del análisis de series temporales, más conocido como *modelo cibernético*, el cual está cimentado en el modelo matemático ideado por Robert Wiener y perfeccionado por Bayes. (Campbell y Stanley 1999:123).

Finalmente, a modo de diseño cibernético cuasi experimental, se presenta un modelo complementario a los presentados anteriormente, en el entendido que si bien no reúne las condiciones secuencialmente integradas de las entradas-operaciones-productos, se ajusta de manera bastante fiel a la evaluación de instituciones de Educación Superior que tienen programas académicos y administrativos en funcionamiento desde hace años.

Por otra parte, la Tabla No. 1, esquematiza los componentes básicos del modelo, aplicado a un grupo de instituciones de educación superior ubicadas dentro de un contexto geo-socio-económico regional.

Este modelo a través de un diseño cuasi experimental, permite además de un análisis de múltiple "t", el análisis de covarianza para relacionar las entradas y productos, tomando éstos como índices comunes y como muestras independientes. Además, los procesos u operaciones son estudiados en dos formas: una, midiendo las actitudes del cuerpo social hacia la institución o sistema, y la otra, midiendo las realidades de la misma a través de los análisis respectivos de costos, estadísticas continuas, índices de desarrollo, etcétera.

Tabla No. 1
Componentes básicos del modelo

Entradas	Operaciones	Productos
----------	-------------	-----------

<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades regionales • Necesidades de desarrollo social. • Necesidades de recursos humanos • Necesidades científicas y tecnológicas para la región • Aspiraciones y expectativas de los estudiantes de Educación Media 	<ul style="list-style-type: none"> • Organización y estructura • Personal docente, administrativo y directivo • Estudiantado • Currículum • Planta física • Extensión • Integración • Costos • Investigación 	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos institucionales • Graduados del sistema • Producción de desarrollo social • Producción científica
--	--	--

Finalmente, las variables fundamentales a considerar en el modelo, en torno a las operaciones de ***organización y estructura de la institución***, son las siguientes:

1.- ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN		
		Presupuesto

Estructura	Organización	Organización, dirección y control
Roles de autoridad	Organización General	Presupuesto por área de programa
Líneas y límites de autoridad	Unidad de Autoridad	Gasto general
Áreas de responsabilidad	Dirección	Costo por estudiante
	Aspectos Organizativos a ser alcanzados <ul style="list-style-type: none"> ✚ Salud ✚ Identificación ✚ Respeto personal ✚ Reconocimiento al mérito ✚ Autorrealización ✚ Áreas de Administración ✚ Áreas de Administración Académica 	Financiamiento e ingresos

Modelos de evaluación en instituciones no tradicionales

Cualquier experiencia educativa, sea experimental o no, debe establecer los mecanismos institucionales y metodológicos que le permita tener información y examinar los resultados a la luz de los parámetros internos y externos establecidos. Una universidad a distancia, por ejemplo, no se escapa a un proceso de evaluación, sino que, por el contrario, por representar un experimento, requiere introducir dentro de sus procesos un enfoque evaluativo institucional desde el comienzo del diseño.

Sin embargo, aun cuando los procesos de enseñanza-aprendizaje son diferentes a los de instituciones tradicionales, los criterios de evaluación y la metodología a utilizar es semejante a la que se emplea en cualquier otra experiencia educativa, con algunos elementos que le son propios. La necesidad de evaluación en instituciones no tradicionales es obvia. Sin embargo, ésta se relaciona con la naturaleza, intereses y objetivos de los que toman las decisiones y con los parámetros a los que hicimos referencia anteriormente.

Por otra parte, la metodología de la evaluación tiene deficiencias y limitaciones, especialmente en su ejecución. Existe acuerdo entre los investigadores evaluativos que el experimento controlado y organizado es el modelo más adecuado para la evaluación de la efectividad de los programas educativos. Campbell y Stanley (1999:130) y la revisión de sus diseños por Catena (2004:29), han hecho de los diseños experimentales y cuasi experimentales, los instrumentos más utilizados en investigación evaluativa y en especial en evaluación curricular.

Un sistema abierto o a distancia de aprendizaje no se encuadra estrictamente con los modelos presentados por Simons (1991:79). Los profesores se convierten en tutores, los cuales no preparan clases, sino que asesoran al estudiante en sus dificultades y logros de aprendizaje, las clases no existen y se agregan dos elementos vitales al proceso de enseñanza-aprendizaje; uno, el diseño del material de cursos, y otro, el autoaprendizaje. Los dos son institucionales, pero el primero recae más en la creatividad de la dirección institucional, mientras que el segundo se acerca hacia el estudiante.

En estas dos dimensiones, si bien metodológicamente se aplicaría las mismas técnicas, los criterios podrían variar, pues el énfasis mayor estaría en estos dos elementos, mientras que en la universidad tradicional el foco de atención evaluativo estaría dado al contacto profesor- alumno.

La Tabla No. 2, está basada en la tabla No. 1 y adaptada a un sistema abierto que representa los tres componentes básicos del modelo y las dimensiones de

estudio que los integran. En ella se puede apreciar que algunos elementos en cuanto al personal, al diseño, al proceso de aprendizaje y a los sistemas de apoyo de la producción, distribución e información, representan procesos únicos para este tipo de instrucción. Asimismo, este sistema tiene como entradas necesidades que le son propias y productos, como la capacidad innovativa, que está directamente relacionada con el enfoque experimental de estos sistemas.

Tabla No. 2
Componentes básicos del modelo adaptado a un sistema de Educación Superior abierto y a distancia.

Entradas	Procesos	Productos
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Necesidades nacionales ➤ Necesidades de desarrollo social ➤ Necesidades de recursos humanos ➤ Necesidades científicas y tecnológicas ➤ Necesidades de democratización educativa ➤ Necesidades de masificación humanizada ➤ Necesidades de orientación del tiempo de ocio ➤ Aspiraciones y expectativas de los estudiantes aspirantes 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización y estructura ➤ Personal académico, diseñadores, orientadores y tutores ➤ Personal técnico y administrativo. ➤ Estudiantado ➤ Diseño curricular, instruccional y evaluación ➤ Recursos físicos para el aprendizaje ➤ Producción, distribución en la formación ➤ Proceso de aprendizaje ➤ Costos. ➤ Investigación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Principios y objetivos de la institución ➤ Democratización ➤ Graduados del sistema ➤ Producción de desarrollo humano, social y cultural ➤ Producción de desarrollo tecnológico ➤ Producción de desarrollo científico ➤ Capacidad innovativa

En este sentido, se sugieren **tres pautas fundamentales** para la evaluación institucional:

- * La **pauta de eficacia** que mediría los productos del modelo anteriormente mencionado dentro de lo que se considera el enfoque instrumental, el cual le da prioridad al logro de los objetivos sobre los medios para alcanzarlos.
- * La **pauta de eficiencia** que mediría si los recursos y procesos de la institución fueron utilizados de manera óptima y racional; esto serviría para analizar el enfoque económico y los modelos de costos sociales que esto involucra.
- * Finalmente, la **pauta de pertinencia** se referiría al análisis de consistencia entre los productos y las metas deseables previamente señaladas, lo cual permitiría abarcar el enfoque social.

En este sentido, el sistema de evaluación se fundamenta en tres enfoques:

- ◇ **El instrumental**, evaluado con criterio de eficacia, que permitirá organizar la universidad para que, en colaboración con otras universidades, pueda atender ciertos sectores de la población joven o adulta que trabaja o que por su dispersión de carácter geográfico no pueda asistir a los establecimientos educativos convencionales, utilizando para ello un sistema de educación a distancia basado en la más moderna tecnología educativa.
- ◇ **El económico**, evaluado con criterio de eficiencia, donde la universidad podrá ofrecer la posibilidad de absorber directamente una matrícula creciente, con costos de operación moderados desde un principio y después decrecientes; y de incidir en aspectos tan importantes en la Educación Superior como lo son la utilización al máximo de la infraestructura física y de los recursos académicos existentes, todos ellos escasos y costosos, que, por tanto, deben ser utilizados eficientemente.
- ◇ **El social**, evaluado con el criterio de pertinencia, mediante el cual la universidad, por su utilización de nuevas concepciones organizativas y académicas y el uso de una moderna tecnología educativa, estará en capacidad de proporcionar una situación de enseñanza-aprendizaje de alta motivación y significado para el estudiante, de alta calidad y vigencia para él y para el país, condiciones necesarias para la preparación de profesionales con capacidad de racionalidad, criticidad y creatividad, y de trabajar en equipos multidisciplinarios capaces de enfrentar de manera

inteligente el problema del desarrollo de una situación mundial de interdependencia y de múltiples influencias y alternativas.

Se considera que la estrategia metodológica para el estudio de una institución no tradicional debe orientarse más al modelo experimental de estudio de casos, denominados en psicología *análisis experimental del comportamiento*, que a cualquier otro método. Si bien es un enfoque metodológico que no ha tenido aplicaciones todavía al área de evaluación institucional, los estudios sobre aprendizaje cultural (Escotet, 1994: 67), permiten prever que su transferencia a esa área de investigación no solamente es posible, sino recomendable. No debe entenderse, sin embargo, que no se hace necesario la utilización de análisis multivariado para las comparaciones internas del proceso institucional.

Una combinación de ambos acercaría más a los métodos de diseño y cambio del comportamiento organizacional e institucional, los cuales se rigen por:

- a) Una ideología o conjunto de valores en los cuales se cree, así como en los métodos y procedimientos de trabajo;
- b) Un proceso de factibilidad para construir pautas de conducta y sistemas motivacionales basados en recompensas que muevan a la organización a considerar su *status quo* como una circunstancia felizmente factible, más que como un proceso de supervivencia hacia lo deseable.
- c) Un factor de acreditabilidad en donde las nuevas contingencias y el conjunto de prácticas tenga la aceptabilidad del medio que interactúa, modifica y es modificado a su vez por la organización (Longoog y Simmel, 1992).

Estos tres elementos o procesos son de vital importancia para los sistemas abiertos de aprendizaje, con ellos, no solamente se puede evaluar la institución, sino presentar programas de cambio de comportamiento, que, en definitiva, es la razón de ser de la evaluación investigativa. Sin embargo, algo que es característico de una universidad o sistema de educación superior abierta radica en el diseño de cursos o módulos de aprendizaje, por cuanto son la unidad teórica y práctica que se relaciona directamente con el sujeto que aprende.

Lincoln (1985:56) presenta los problemas relativos a esos dos componentes y sus posibles actividades para un curso cualquiera dentro de un término de vida posible y los relaciona con la recolección y desarrollo de un banco de datos. En esa misma forma, Toral (1989: 127), recalca que la base para la evaluación

permanente de un curso está en la construcción de un proceso en el cual la información pueda introducirse y recogerse de manera inmediata.

Entre estos destacan:

- ✧ Estudios experimentales, cuasi experimentales y descriptivos.
- ✧ Mecanismos informales de información.
- ✧ Observación controlada.
- ✧ Estudiantes regulares o especiales mediante: Estudios experimentales, cuasi experimentales y descriptivos.
- ✧ Mecanismos informales descriptivos, como encuestas, teléfonos, cartas, etcétera.
- ✧ Observación controlada.
- ✧ Análisis del rendimiento académico mediante pruebas presenciales.
- ✧ Análisis de la medición del rendimiento académico de asesores académicos.
- ✧ Análisis motivacional sobre tareas de tipo cognoscitivo y afectivo.
- ✧ Análisis de calidad de producción en función de los procesos perceptivos.
- ✧ Información de los sistemas de multimedia (prensa, televisión, etc.).
- ✧ La población que directa o indirectamente recibe los beneficios del curso.
- ✧ Información de los sistemas administrativos internos y externos.

Regresando a el enfoque inicial del análisis experimental del comportamiento, se observa que la evaluación debe medir la frecuencia de respuestas institucionales, como variable crítica en la investigación evaluativa, pues es conocido que dicha frecuencia se encuentra estrechamente relacionada con el concepto de probabilidad de la acción y permite su medición, registro y los cambios a lo largo de períodos de tiempo.

Propuesta de diseño y aplicación de la guía metodológica, que permitió evaluar a las Instituciones de Educación Superior, en torno a su la organización y estructura

Introducción sobre la Organización y Estructura de la Institución

Para que la Institución logre sus propósitos y objetivos es preciso que tenga una estructura y una organización que permitan el logro de esos objetivos, provean las necesidades implicadas en estos propósitos, impulsen al conjunto de elementos humanos y materiales hacia esos objetivos, dentro de una armonía ágil, firme, estable y funcional.

Con esta exposición de motivos se plantea investigar:

- a) En qué grado la estructura de la Institución permite el logro de los objetivos.
- b) En qué grado esta estructura provee una organización adecuada a los objetivos.
- c) Se pueden perseguir los objetivos de la Institución con eficacia y resultados previsible a través de esta estructura y organización de la Institución.
- d) Está resultando eficaz para el logro de los objetivos de la Institución actual, su estructura y organización.

Estructura y organización

Entendiéndose por estructura de la Institución la relación entre las posiciones que ocupan los diversos elementos componentes de ésta, en orden a la unidad operativa armónica, ágil y eficaz para alcanzar los objetivos propios de la Institución de Educación Superior.

Personal docente, administrativo y directivo

El más valioso entre los medios para el funcionamiento de la Institución lo constituyen el personal del Instituto, especialmente el personal docente. La calidad de la Institución depende mucho del personal del Instituto.

Los factores que determinan eficiencia del personal

- Educación
- Experiencia
- Rendimiento profesional

Normas y procedimientos de personal

- Política de selección
- Remuneración del personal.
- Labores Institucional

Aspectos que determinan el rendimiento académico

- Organización
- Orientación académica y psicológica
- Participación del personal docente
- Servicio de control escolar
- Servicios médicos y de higiene
- Información ocupacional
- Servicios de alojamiento, transporte y comida

Diseño de investigación

Se utilizó el **Método formal explicativo**, es decir que el objetivo se centró en explicar el fenómeno.

La **metodología** utilizada para el Diseño y aplicación de una guía metodológica de evaluación institucional, en torno a la organización y estructura de las Instituciones de Educación Superior, fue **cualitativa**, con características analíticas y propositivas. Con un referente temporal transversal, ya que realizaron cortes estratificados de tal forma que, la investigación se pudo realizar en un breve lapso.

Para darle consistencia a la guía diseñada, se llevó a cabo validez de los reactivos fue a través de la prueba “t” con nivel de significación igual o menor a 0.5. Se aplicó el Alpha de Cronbach, como prueba de confiabilidad y validez del instrumento, obteniendo .78 de consistencia. Para la interpretación de la guía, se utilizó la estadística no paramétrica (prueba X^2 para muestras independientes)

Se integró un equipo de investigación para el desarrollo del proyecto, para posteriormente negociar la participación de diversas instancias, para consolidar un grupo más representativo.

De parte del IPN, el equipo lo conformaron investigadores de la ESCA-Sto. Tomás: ESIME-Azacapozalco y de la ESIME-Zacatenco y de la UPIICSA. También participaron investigadores de la Universidad Autónoma de Sinaloa, Campus Mazatlán, de la Facultad de Contaduría y Administración. De la Universidad Autónoma de Chiapas. Campus No. 1. Tuxtla Gutiérrez, de la Facultad de Contaduría y Administración, y la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapozalco.

Se realizaron sondeos exploratorios para conocer las principales acciones en torno a la instrumentación de los mecanismos de evaluación intra e interinstitucional.

Se analizaron y se presentaron los informes parciales sobre los sondeos realizados, para conocer el estado que guarda las diversas acciones realizadas en algunas instituciones educativas.

Se sentaron las bases, tanto teórica como metodológicamente, para aplicar la guía, objeto de esta investigación.

Aplicación de la guía para analizar su efectividad

Se llevó a cabo una corrida piloto para conocer sus efectos y analizar su posible aplicabilidad en las IES de carácter público, así como explorar otros criterios posibles para evaluarlas.

En cuanto a la muestra, se seleccionaron algunas escuelas de nivel superior del IPN. Siendo éstas: ESCA, Santo Tomás, ESIME Azcapotzalco y UPIICSA. La UAM, unidad Azcapotzalco (área de economía y administración), la Universidad Autónoma de Chiapas (Facultad de Administración), la Universidad de Sinaloa (Facultad de Administración). Anexo 1

Se aplicaron 300 cuestionarios con 46 preguntas de manera aleatoria a personal docente, administrativo, operativo, directivo y alumnos, sobre la variable **Organización y estructura de la organización.**

Se diseñó el instrumento, con base en una escala de percepción, para el diagnóstico de Instituciones de Educación Superior. Este instrumento es concebido para la medición de las actitudes del cuerpo social de las IES. Está basado en el *Método de las categorías sumadas* y está diseñado para ser aplicado a estudiantes, docentes, empleados y autoridades en general.

Está categorizada en cinco criterios, que van desde **muy de acuerdo** con un valor de 5, **parcialmente de acuerdo** con valor de 4, **indeciso** con valor de 3, **en desacuerdo** con valor de 2, **muy en desacuerdo** que tiene un valor de 1.

Discusión sobre los resultados de la aplicación

Retomando el objetivo de la investigación, se consideran los resultados de la aplicación de la guía, de carácter preliminar, ya que una segunda fase de la investigación, permitirá validar los instrumentos utilizados para aplicar la guía y posteriormente aplicar ésta, con el fin de obtener los primeros resultados de esta evaluación más integrada.

Se ha considerado una primera muestra experimental representativa para aplicar instrumentos estandarizados de medición del comportamiento universitario y los componentes de un modelo sistémico de entradas, procesos y salidas, como el método más convencional utilizado hasta nuestros días.

Así como también, se ha discutido la oportunidad de utilizar pruebas, encuestas y escalas de medición que se han aplicado en los últimos años en nuestro país, en torno a la evaluación institucional. Todo esto con el objeto de validar a priori la utilización de una guía integradora, como la que se pretende finalmente aplicar y validar en una segunda y tercera etapa, respectivamente.

Finalmente se presentan el análisis de la aplicación de la guía de manera sucinta:

En cuanto a la estructura

Los roles de autoridad, los límites y líneas de autoridad, así como, las áreas de responsabilidad, son prácticamente conocidas por el personal directivo y están de acuerdo con esa estructura. Los otros actores (docentes y administrativos), conocen parcialmente estos rubros. Sin embargo el personal operativo y los alumnos desconocen estos puntos de la estructura y se muestran indecisos.

En cuanto a la organización

- Organización general, unidad de autoridad y dirección tienen una tendencia parecida al punto anterior. Sin embargo el personal operativo muestra mayor interés en este punto, siendo los alumnos los de mayor desinterés.
- Aspectos organizativos a ser alcanzados en torno a:
 - Salud
 - Identificación institucional
 - Respeto personal
 - Reconocimiento al mérito
 - Autorrealización

En este punto hay gran desacuerdo entre los diversos actores, ya que existe mayor identificación institucional por parte de los alumnos que por algunas autoridades, ya que éstas últimas, dirigen sus expectativas a aspectos económicos y de reconocimiento al mérito.

En cuanto a las áreas de administración y administración académica

Los docentes y el personal administrativos están en mayor acuerdo de las funciones, que de los directivos y operativos. Aquí los alumnos casi no participan o se muestran indecisos.

Por último, en cuanto al presupuesto (organización, ejecución y control) por:

Aquí se presenta un fenómeno muy homogéneo en todas las instituciones, con relación al presupuesto, es decir, que éste resulta insuficiente para todas las áreas, ya que todas son prioritarias y las fuentes de financiamiento e ingresos están cada día más escasos. Aquí valdría la pena proponer esquemas de autofinanciamiento en cada institución educativa.

Hay que considerar que para instituciones de carácter privado, habrá algunos rubros donde se tenga una estimación muy diferente, principalmente en el rubro de presupuesto.

Impacto educativo o social de los resultados

El impacto educativo o social que arroja el proyecto, permite mediante el uso de estrategias audaces, realizar de manera cotidiana y permanente, evaluaciones institucionales, a cada uno de los rubros que componen las IES. Permite mediante procesos técnicos, conocer nuestros logros o deficiencias, promoviendo y ejecutando los cambios o las reformas a la luz de los datos empíricos y no bajo el capricho o la simple buena intención de las autoridades institucionales. Es vital también hacer de la evaluación institucional un proceso participativo de toda la comunidad universitaria y utilizar los instrumentos y técnicas que reflejen su propio quehacer.

Beneficios económicos alcanzados

En torno a los beneficios económicos alcanzados, se puede inferir que los resultados que arrojen las evaluaciones por cada rubro que participa, permitirán eficientar los recursos de todo tipo. Esto permitirá a la larga, ofrecer mayores oportunidades de ingreso, a todos aquellos que todavía aún, no tiene acceso a la educación superior.

La participación eficiente de todos los *actores de la obra*, permitirá a las instituciones de educación superior, prorratar mejor sus gastos e ingresos, mejorando su actividad y distribuyendo mejor sus recursos a las áreas que le sean prioritarias.

CONCLUSIÓN

La conformación de los sistemas de evaluación de la educación superior y de acreditación institucional, a lo largo de tres décadas, se ha venido conformando por una serie de exigencias impuestas por las circunstancias de desarrollo del sistema educativo mexicano.

El diseño y aplicación de una guía metodológica de evaluación institucional, en torno a la organización y estructura de las Instituciones de Educación Superior, permitió conocer y valorar el estado que guarda el proceso de evaluación en las Instituciones de Educación Superior, bajo la percepción de diversos actores del quehacer educativo.

La bondad de analizar una teoría general, así como una serie de instrumentos, permitieron ser adaptados a las características singulares de cada institución.

Así como llevar a cabo estudios más específicos sobre las particularidades globales de los modelos de la evaluación investigadora.

En torno a la inferencia de trabajo, se puede determinar que, en la medida de que se logre responder a las circunstancias del desarrollo del sistema educativo mexicano, con base en una evaluación institucional, mediante instrumentos ex profeso, se podrá tener una visión más objetiva de la realidad educativa.

Los resultados de la aplicación de la guía permitió conocer, parcialmente, el grado en la estructura de la Institución ha permitido el logro de los objetivos. Así mismo, se logró analizar, si la estructura provee una organización adecuado a los objetivos educativos, destacando una gran disparidad de juicios, ya que los alumnos y operativos, prácticamente desconocen la conformación de la estructura de la organización.

La ventaja de haber utilizado una estrategia de investigación del tipo experimental, cambiar elementos para observar los resultados de dicho cambio, permitió proponer nuevos planteamientos: cuándo, cómo y para quién se realizará el cambio, qué variables deben ser controladas y cómo van a ser controladas.

Al no existir normas preestablecidas que pudieran conducir al diseño adecuado, cada situación experimental suele tener problemas que le son propios, por lo que se requieren de estrategias *ad hoc*, aun cuando se conozcan los conceptos y técnicas generales. En la medida de que se conozcan y apliquen estos diseños, es posible elaborar el diseño específico que más se adapte al diseño experimental, ya que representa una de las partes más dinámicas e interesantes de la estadística moderna.

RESULTADOS A LA LUZ DE LA PROPUESTA

Finalmente, a modo de diseño cibernético cuasi experimental, se presentó un modelo complementario© denominado **MEvA**⁹, en el entendido que si bien no reúne las condiciones secuencialmente integradas de las entradas-operaciones-productos, se ajusta de manera bastante fiel a la evaluación de instituciones de Educación Superior que tienen programas académicos y administrativos en funcionamiento desde hace años.

©Derechos reservados, 2002

⁹ Modelo de Evaluación Andrade

REFERENCIAS

- Allen, Jack (1992): *Acreditación de Instituciones de Educación Superior*. Sistema de Acreditación Institucional en Estados Unidos de América", en Evaluación, promoción de la calidad y financiamiento de la Educación Superior. Experiencias en distintos países, México, SEP.
- Andrade, V. M.A. (2000): *Documentos de Trabajo*. IPN. México.
- ANUIES (1989): *Evaluación y acreditación en los programas de posgrado*, en *Revista de la Educación Superior*, México, Vol. XVIII, No. 71, jul-sept. 1989, pp. 53-68
- Arredondo, Martiniano (1988): **La función docencia en las IES**, en *Memoria del Foro Nacional sobre Opciones de Innovación en Educación Superior*, México, ANUIES-SEP-UANL.
- Astin, A., y Panos, R. (1998): *The Evaluation of Educational Programs. Educational Measurement*. Washington D. C. American Council of Education
- Campbell, D. y Stanley, J. (1999): *Experimental and Quasi Experimental Desing for Research*. Chicago: Rand McNally
- Carrión Carranza, Carmen, (1993): *Evaluación de la Educación en La Investigación Educativa en los ochenta, Perspectiva para los noventa*. 2o. Congreso Nacional de Investigación Educativa, México, 1993. (Cuaderno No. 17)
- Catena, Martínez M. (2004): *International Journal of Clinical and Health Psychology*. Unirioja. España
- Chapela, Gustavo, (1993): *Notas sobre el proceso de creación de un sistema de acreditación en las instituciones de educación superior en México*, CINDA ANUIES, 1993. Coordinación General de Estudios de Planeación de la ANUIES. *Sugerencias para precisar la calidad, el desarrollo y la consolidación académica*, establecidos en el Apartado 111 del Art. 8o. del Estatuto de la ANUIES. Documento interno de trabajo.
- Escotet, M. et al (1994): *Evaluación del sistema de educación superior de la región Centro Occidental de Venezuela*, Barquisimeto: FUDECO.
- Harderodad, Fred (1980): *Accreditation: history, process and problems*. AAHEERIC, Higher Education Research Report No. 6 U.S.A.
- Hamilton, W. (1978): *Education evaluation*. Chicago: Rand McNally. Citado por House, Ernest (1980): *Evaluating with validity*, Beverly Hills: Sage Publications.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002): *Investigación del comportamiento*. Edit. McGraw-Hill. Cuarta Edición. México

- Longoog T. Simmel, E. (1992): *Assessment of Colleges and Universities*. IOWA: The American College Testing Program
- Lincoln, Yvonna & Guba, Egon (1985): *Naturalistic inquiry*, Beverly Hills: Sage Publications.
- Morales, L. y S. Martínez, (1989): La acreditación educativa en el nivel superior: Problemas y soluciones, en *Revista de la Educación Superior*, México, ANUIES, No. 72, oct-dic.
- NASC (1988): Northwest Association of School and Colleges, *Accreditation Handbook*, Seattle, Washington, 1988.
- Pallán Figueroa, C. (1992): *Escolaridad, fuerza de trabajo y universidad, frente al Tratado de Libre Comercio*, en G. Guevara Niebla y N. García Canclini, *La educación y la cultura ante el Tratado de Libre Comercio*, México, Nueva Imagen.
- Siegel, S. y Castellan, N. (1998): *Estadística no paramétrica*. Edit. Trillas. México
- Simons, Helen (1991): *Getting to know schools in a democracy. The politics and process of evaluation*, London: The Falmer Press.
- Scriven, Michael (1977): *The methodology of evaluation*. AERA Monograph Series on Curriculum núm. 1, Chicago: Rand McNally.
- Toral Azuela, A. (1989): La normatividad en materia de acreditación de estudios en la educación superior. En *Revista de la Educación Superior*, México, ANUIES, No. 72, oct-dic.
- Wilson, M. (1991): *Institutional Quality and Effectiveness*. Ed. Harclerod and Cornell

Anexo 1
Guía de preguntas para la evaluación institucional en la organización y estructura de las IES

Está categorizada en cinco criterios, que van desde **muy de acuerdo** con un valor de 5, **parcialmente de acuerdo** con valor de 4, **indeciso** con valor de 3, **en desacuerdo** con valor de 2, **muy en desacuerdo** que tiene un valor de 1.

No	Preguntas	5	4	3	2	1
	En cuanto a su estructura					
1	Está la estructura de acuerdo con los objetivos de la Institución?					
2	¿Está de acuerdo con los objetivos del currículum?					
3	¿Representa la estructura de la Institución las diversas áreas de trabajo?					
4	¿Define la estructura los diversos papeles de autoridad que han de desempeñar?					
5	¿Define la estructura las diversas líneas de autoridad?					
6	¿Define adecuadamente las diversas líneas de comunicación?					

No	Preguntas	5	4	3	2	1
	En cuanto a su Organización (en general)					
7	¿El personal de organización de la Institución está de acuerdo con la filosofía básica institucional?					
8	¿Hay una unidad de autoridad y de mando?					
9	¿Se ejerce la autoridad directiva?					
10	¿Satisface la organización adecuadamente las necesidades de salubridad?					
11	¿Oficinas y equipo existen en forma suficiente, higiénica, proporcionada?					

No	Preguntas	5	4	3	2	1
	En cuanto a la seguridad de la Organización					
12	¿Está la posición libre de peligros contra la salud y bienestar social?					
13	¿Está la posición libre de peligros contra la cultura?					
14	¿Está la posición libre de interferencias o de peligros sociales?					
15	¿Está la posición libre de peligros económicos?					
16	¿En qué grado se alcanza tal seguridad?					

No	Preguntas	5	4	3	2	1
	En cuanto al sentido de pertenencia en la Organización					
17	¿Da una impresión que el trabajador no es un extraño en la organización?					
18	¿Da la organización una impresión de cumplimiento?					
19	¿Da la organización una impresión de importancia?					

No	Preguntas	5	4	3	2	1
	En cuanto al sentido de reconocimientos					
20	Reconoce la organización las diferentes posiciones dentro del trabajo?					
21	¿Cómo se promueve el mejoramiento de la organización?					
22	¿Cómo son tomadas las decisiones?					
23	¿Existe una guía sobre la organización de la Universidad reglamentos para tomar decisiones?					
24	¿Son tomadas las decisiones de acuerdo con el nivel de la autoridad?					

25	¿Existe una guía sobre la organización de la Universidad para alumnos					
26	¿Está de acuerdo al sistema actual de la Universidad?					

No	Preguntas	5	4	3	2	1
	En cuanto a la Administración (Las diferentes áreas de la administración)					
27	¿Hasta qué grado es la política efectiva, publicada, observada?					
28	Es adecuada la preparación profesional del personal administrativo?					
29	Es adecuada la experiencia profesional del personal administrativo?					
30	¿Es efectiva la ejecución de labores del personal administrativo?					
31	Hasta que punto permiten los administradores una oportunidad para el personal docente participar en la administración?					
32	¿Cómo es la efectividad en la dirección del personal administrativo?					
33	¿Cómo son las funciones de las distintas dependencias de la administración?					
34	¿Cómo son las funciones del personal administrativo?					
35	¿Cómo es la coordinación entre los departamentos y escuelas de la Universidad?					

No	Preguntas	5	4	3	2	1
	En cuanto a la Administración de los Consejos de la Institución u órganos colegiados					
36	Los miembros del Consejo, son los más adecuados?					

37	¿Estás de acuerdo en el método de selección de estas personas?					
38	Ejecutan claramente las decisiones los miembros de Consejo.					

No	Preguntas	5	4	3	2	1
	En cuanto a la Administración del presupuesto					
39	¿Es suficiente el porcentaje del presupuesto para cada área de la Universidad?					
40	¿Es suficiente el porcentaje con relación a la filosofía de la Universidad, sus objetivos y necesidades?					
41	¿Disponen adecuadamente los recursos para la filosofía y objetivos de la Universidad?					
42	¿Está la Universidad o Instituto, bien posicionada, con relación a otras Universidades del país?					
43	¿El personal trabaja en forma armónica?					
44	¿El procedimiento para determinar el presupuesto, obedece a procedimientos contables?					
45	¿Existe un sistema permanente de estudio de costos y fórmulas de financiamiento?					
46	¿Guardan proporción los gastos e ingresos de la Universidad en general?					

DESEMPEÑO DE LOS EQUIPOS DE SUPERVISIÓN DE LA JURISDICCIÓN SANITARIA, CENTRO TABASCO

Dra. María Isabel Avalos García (Universidad Juárez Autónoma de Tabasco y Secretaría de Salud de Tabasco)¹⁰; Dr. Heberto Romeo Priego Álvarez (Universidad Juárez Autónoma de Tabasco)¹¹ y M en C. Claudia Rebeca Bojórquez Rodríguez (Secretaría de Salud de Tabasco)¹²

Resumen

Objetivo. *Evaluar el desempeño de los equipos de supervisión de la Jurisdicción Sanitaria Centro, Tabasco. Material y Métodos.* Se realizó estudio cualicuantitativo en 35 supervisores del área médica, enfermería, odontología, nutrición y promoción, se aplicaron 5 cuestionarios, guía de cotejo, guía de evaluación, así como grupos focales, diagrama de Ishikawa y análisis FODA. **Resultados.** *El desempeño de los equipos fue bajo en más del 90%, los recursos insuficientes en el 90%, la productividad baja en el 80%, el grado de conocimiento insatisfactorio en el 89% de los equipos. Conclusiones.* *El desempeño de los equipos de supervisión fue bajo, los elementos que afectan la operatividad fueron: formación académica, insuficiencia de recursos, compensaciones y reconocimientos, feed back, estructura organizacional y productividad laboral.*

I. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se plasman los resultados de la evaluación del desempeño efectuada a los equipos de supervisión de la Jurisdicción Sanitaria del Centro en Tabasco, con la finalidad de establecer un marco referencial para el establecimiento de propuestas de mejora en pro de la obtención de la mayor calidad posible en los servicios de atención primaria a la salud.

Los equipos de soporte técnico (supervisión) forman parte del *staff* jurisdiccional y representan un eje fundamental en la supervisión y control de los procesos operativos de las áreas: médica, de enfermería, odontología, nutrición y promotoría que se llevan a cabo en las unidades de salud del municipio del Centro para el cumplimiento de los programas prioritarios de salud.

Es importante tener en cuenta que las etapas del proceso administrativo, dirección y control son imprescindibles para tomar decisiones, vigilar procesos

¹⁰ isaavalos67@hotmail.com

¹¹ heberto_priego@hotmail.com

¹² claubobojo@hotmail.com

organizacionales y el logro de resultados, con la firme intención de obtener productos de alta calidad, a través del análisis de los procesos directivos.

La evaluación es un proceso mediante el cual se estima el rendimiento integral del personal que labora, por lo que se convierte en una función esencial para las empresas modernas, es un concepto dinámico, pues los empleados son siempre evaluados con cierta continuidad, sea formal o informalmente dentro de las organizaciones, útiles ya que permiten disponer de información para tomar decisiones, ofrecen la posibilidad de que se repase la conducta laboral del empleado, reforzar lo que se está haciendo bien y finalmente ayudan a administrar mejor el desempeño de la organización y mejorarlo.

El proceso de evaluación del desempeño es vital en toda empresa para garantizar la mejora continua de procesos y mejora de condiciones tanto internas como externas de la organización con el fin de obtener los mejores resultados en la producción de salud.

Para tal fin, se realizó un estudio de tipo observacional, descriptivo, transversal donde se evaluó el desempeño de 35 supervisores de salud, integrantes de los siete equipos de soporte técnico pertenecientes a la Jurisdicción Sanitaria 04 del municipio de Centro, en el periodo comprendido de octubre 2010 a febrero 2011. Para alcanzar los objetivos trazados en la investigación, se realizó un análisis de la productividad de cada supervisor evaluando el desempeño durante el año 2010, además se identificó el grado de conocimientos que poseen sobre la normatividad para la operatividad de los programas prioritarios de salud, se realizó un análisis del proceso de supervisión realizado por cada equipo de soporte técnico a través de herramientas gerenciales y de calidad, finalmente se realizó un diagnóstico de la situación que afecta el desempeño de los equipos de soporte técnico, a través de técnicas cualitativas.

La investigación aporta información relevante que permita conocer la situación actual de los equipos de supervisión para la creación de estrategias de mejora que faciliten el logro de la misión jurisdiccional y el alto desempeño en la salud del estado, lo anterior debido a que no se han realizado hasta el momento investigaciones de corte gerencial para la mejora de los indicadores y la operatividad de los programas prioritarios de salud.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La existencia de los equipos de soporte técnico dentro de la organización de la Jurisdicción Sanitaria del Centro representa el eje fundamental para la vigilancia de los procesos realizados por los equipos de salud de las unidades de salud de primer nivel, que se ubican en cada una de las localidades que pertenecen a su área de responsabilidad; así como se detectan las necesidades y problemas, tanto técnicos como administrativos, garantizando que las actividades realizadas sean de la mejor calidad posible.

De acuerdo con el conteo INEGI 2005, el municipio del Centro está integrado por 189 localidades, con una población de 597,880 habitantes, de las cuales el 75% cuenta con el sistema de protección social de salud, por lo que los servicios de atención médica de primer nivel son enteramente responsabilidad de la Secretaría de Salud.

Para poder otorgar dichos servicios, la Jurisdicción Sanitaria del Centro se organiza en siete micro-redes de atención, contando cada una de ellas con un equipo de soporte técnico quienes son los encargados de vigilar, capacitar y evaluar a los miembros de 165 unidades de salud quienes son responsables de otorgar las atenciones en salud. Estos deben de cumplir con dieciséis supervisiones mensuales por mes, meta establecida por la Jurisdicción Sanitaria del Centro, la cual de acuerdo a la evaluación realizada por la coordinación de soportes técnicos de la Jurisdicción tiene como un logro promedio de 6 supervisiones mensuales.

De acuerdo al boletín 2009 de los indicadores caminando a la excelencia el estado de Tabasco de los 26 programas evaluados por “Caminando a la Excelencia los cinco más bajos calificados son: prevención y tratamiento de las adicciones (71.2%); programa de prevención y control de la diabetes mellitus tipo 2 (53.4%); prevención y control del riesgo cardiovascular (53.3%); escuela y salud (32.4%) y prevención y atención de la violencia familiar y de género (28.2%), donde se relaciona con el programa arranque parejo en la vida.(Boletín de cierre 2009 SSA)

Los equipos de soporte técnico que integran la Jurisdicción Sanitaria del municipio del Centro debieron realizar durante el 2010 un total de 896 supervisiones divididos por cada una de las micro-redes y solo realizó el 68.9% de la meta establecida. (Evaluación jurisdiccional 2011)

El municipio del Centro se concentra la mayor densidad poblacional del estado de Tabasco, de ahí que los indicadores de salud estatales, dependan para su cobertura, de los del municipio de Centro en gran medida.

Aún con lo anterior, no se ha realizado ningún estudio que aporte información confiable que permita conocer la situación actual del desempeño de los equipos de supervisión para la creación de estrategias de mejora que faciliten el logro de la misión jurisdiccional y el alto desempeño en los programas de salud estatales. Bajo esta perspectiva se considera de suma importancia plantearnos el siguiente cuestionamiento: ¿Cuál es el desempeño de los equipos de soporte técnico de las siete micro-redes de la Jurisdicción Sanitaria del Centro?

III. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo proporciona una visión de la necesidad de investigar el desempeño de los equipos de soporte técnico de la Jurisdicción Sanitaria del Centro, considerando que este municipio es el que representa el mayor porcentaje de la operatividad de los programas de salud del estado de Tabasco. Es necesario identificar de primera intención cuales son los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de los equipos de soporte técnico, además de conocer cuál es su desempeño, lo cual sería benéfico no solo para la Jurisdicción Sanitaria del Centro sino para la Secretaria de Salud del estado ya que identificando las fortalezas y debilidades que existen en los equipos de soporte técnico se podrá intervenir para proponer mejoras en los mismos, esto con el objeto de asegurar que los servicios de salud que se presten en primer nivel sean los adecuados y así mejorar las condiciones de salud de esta población.

El interés de investigar sobre este tema tiene una gran relevancia social, puesto que los supervisores son quienes orientan, capacitan, auditan, detectan necesidades y en muchas ocasiones resuelven problemas o bien evalúan y proponen soluciones a los médicos, enfermeras, odontólogos y promotores en salud que están en contacto con la población, formar un buen recurso humano en salud es un gran compromiso de la institución hacia la sociedad esto aunado a que el municipio del Centro es quien tiene a su cargo un mayor número de localidades del estado y por tanto un gran cantidad de usuarios de los servicios de salud.

Otro punto a considerar es que no se ha hecho hasta el momento una investigación para la identificación del desempeño de los equipos de soporte técnico y es detectando los problemas en este grupo vital de la organización como podrían mejorarse los índices de salud y la operatividad de los programas prioritarios de salud.

Lo anteriormente expuesto, apoya la urgente necesidad de describir el desempeño en los equipos de soporte técnico para la evaluación de la productividad de los mismos y no solo el cumplimiento de metas establecidas.

Cabe destacar que existe un elevado interés en las autoridades de la Jurisdicción Sanitaria del Centro para conocer el desempeño e impacto de los soportes técnicos y también el apoyo para poder llevar a cabo la investigación.

IV. OBJETIVOS

GENERAL

Evaluar el desempeño de los equipos de soporte técnico de la Jurisdicción Sanitaria 04 Centro, en el periodo de octubre 2010 a febrero 2011

ESPECÍFICOS

1. Analizar el proceso de supervisión en los equipos de soporte técnico.
2. Identificar los recursos con los que cuentan los equipos de soporte técnico para su funcionamiento.
3. Analizar la productividad de los equipos de soporte técnico durante el año 2010.
4. Identificar el grado de conocimiento de los integrantes de los equipos de soporte técnico relacionado con la normatividad para la operatividad de los programas prioritarios de salud.
5. Desarrollar un diagnóstico de los elementos del medio ambiente interno y externo que influyen en el desempeño de los equipos de supervisión.

V. MATERIAL Y MÉTODOS

Tipo de investigación.

Este estudio es de tipo cualitativo y cuantitativo

Tipo de estudio

Observacional, transversal, descriptivo.

Lugar de desarrollo del estudio

El presente estudio se realizó en las instalaciones de la Jurisdicción Sanitaria 04 del Centro, así como en cada uno de los CESSA de las siete micro-redes, pertenecientes al municipio del Centro del estado de Tabasco, México.

Universo

El estudio de investigación abarcó a los 35 integrantes de los soportes técnicos que conforman las siete micro-redes de la Jurisdicción Sanitaria 04 municipio del Centro.

Personal:

Médicos siete

Enfermeras siete

Odontólogos siete

Promotores siete

Nutriólogos siete

Criterios de inclusión. Se consideraron los siguientes:

- Todos los integrantes de los equipos de soporte técnico, sin importar, edad, sexo y condición social que desempeñen funciones de supervisión en las siete micro-redes de la Jurisdicción Sanitaria 04 Centro (supervisores médicos, de enfermería, de promoción a la salud, de nutrición y de odontología), reclutados dentro del periodo de estudio.

Criterios de exclusión. Se consideraron los siguientes:

- Coordinadores de área de los siete CESSA.
- Integrantes de soportes técnicos jurisdiccionales y estatales.
- Integrantes de soporte técnico de otras Jurisdicciones sanitarias.
- Integrantes de soporte técnico reclutados fuera del periodo de estudio.
- Los que no deseen participar en el estudio.

Criterios de eliminación

- Integrantes de soportes técnicos que abandonaron el cargo durante el tiempo de estudio.
- Integrantes de soportes técnicos que no contestaron correctamente el cuestionario.

VARIABLES DE ESTUDIO

Se consideran como variables para evaluar el desempeño de los soportes técnicos: Inherentes a los supervisores: Género, edad, escolaridad, Antigüedad laboral, capacitación, productividad, grado de conocimiento, supervisión. Inherentes a la institución: Recursos

Instrumentos, técnicas y procedimientos

Para alcanzar el objetivo uno y dos se diseñó y aplicó una guía de verificación que incluye tres dimensiones:

- 1) Identificación: En este apartado se incluyeron dos ítems.
- 2) Estructura mínima necesaria para la supervisión: Aquí se incluyeron veintidós ítems.

En este segundo apartado las respuestas se contestaron en opciones de siempre, casi siempre, a veces y nunca, donde los reactivos tomados como afirmativos fueron las opciones contestadas como siempre y casi siempre, y negativos los respondidos como a veces y nunca.

Este instrumento fue diseñado en base a la consulta del Manual de procedimientos del personal que opera en modelos jurisdiccionales del estado de Tabasco, 2002 además de la asesoría de expertos conocedores de la operatividad de los equipos de soporte técnico.

En base a lo anterior la estructura se consideró *adecuada* si cumple con el 70% que corresponden a 15 reactivos contestados como afirmativos de acuerdo a los criterios anteriormente descritos del instrumento aplicado y lo que esté por debajo de este porcentaje se consideró *inadecuada*.

- 3) Proceso: Este apartado se dividió en tres dimensiones:
 - a) Recursos humanos con 2 ítem
 - b) Administrativos con 7 ítem
 - c) Técnicos con 6 ítem

Los cuales fueron considerados con las opciones Si y No según la existencia a lo que correspondió a cada uno de los reactivos. El cumplimiento del 50% de los ítems por dimensión es decir ocho ítems realizados siendo considerado como *satisfactorio* y por debajo de este porcentaje *insatisfactorio*.

Para dar respuesta al objetivo tres, sobre el análisis de la productividad de cada integrante de los equipos de soporte técnico de la Jurisdicción Sanitaria, se diseñó una guía para concentrar los resultados de las supervisiones realizadas en el periodo enero-febrero 2011 por cada micro-red incluyendo los siguientes apartados:

- 1) Datos de identificación 1 ítem

- 2) Productividad 4 ítem
- 3) Impacto de la supervisión 1 ítem

El constructo de este instrumento se realizó con base en el Manual de Procedimientos y la experiencia de personas que laboran directamente con supervisores.

Para aquellos rubros que obtuvieron un porcentaje por arriba del 80% (más de cuatro ítems), se consideró satisfactorio, y por debajo de este porcentaje insatisfactorio.

Para identificar el grado de conocimiento de cada integrante de soporte técnico y dar respuesta al objetivo cuatro, se diseñaron y aplicaron cinco instrumentos adaptados para cada disciplina, basado en los conocimientos mínimos básicos que cada supervisor debe poseer con respecto a la normatividad vigente de la Secretaría de Salud, los cuestionarios fueron elaborados a partir de una revisión teórica y consulta a expertos de la Secretaría de Salud a nivel jurisdiccional como coordinadores de cada una de las áreas de competencia de las áreas médica, enfermería, promotoría, odontología y nutrición, integrantes homólogos del equipo de soporte técnico jurisdiccional y autoridades de nivel estatal. En el caso del instrumento para medición del grado de conocimiento del médico de soporte técnico se tomó la decisión de tomar como trazador la alta vigilancia de la salud perinatal por estrategias implementadas para la disminución de la mortalidad materna, en los demás casos se tomaron en cuenta los documentos de mayor dominio para cada tipo de supervisor.

En lo que respecta al instrumento para medición del grado de conocimiento del médico de soporte técnico se integraron siete dimensiones:

- 1) Datos socio-demográficos 6 ítems.
- 2) Arranque parejo en la vida. Embarazo 10 ítems.
- 3) Arranque parejo en la vida. Puerperio 3 ítems.
- 4) Arranque parejo en la vida. Atención del recién nacidos 5 ítems.
- 5) Seguro popular 4 ítems.
- 6) Norma oficial mexicana 168 del expediente clínico 3 ítems.
- 7) Boletines de alerta epidemiológica estatales del último trimestre 2010: 5 ítems.

En lo referente al instrumento para medición del grado de conocimiento del enfermero de soporte técnico se integraron tres dimensiones:

1. Datos socio-demográficos 6 ítems.
2. Cédula de acreditación 18 ítems.
3. Manual del vacunador 2009 12 ítems.

En cuanto al instrumento para medición del grado de conocimiento del promotor de soporte técnico se integraron tres dimensiones:

1. Datos socio-demográficos 6 ítems.
2. Manual de promoción y prevención de la salud durante la línea de vida 24 ítems.
3. Modelo operativo de promoción a la salud 7 ítems.

Con respecto al cuestionario de grado de conocimiento del nutriólogo de soporte técnico se determinaron cinco dimensiones:

1. Datos socio-demográficos 6 ítems
2. Programa de desarrollo humano OPORTUNIDADES (2011) 7 ítems
3. Norma oficial mexicana 031 salud del escolar 3 ítems
4. Cédula de acreditación 2 ítems
5. Norma oficial mexicana 043 orientación alimentaria 18 ítems

Y por último el cuestionario para medir el grado de conocimiento del odontólogo de soporte técnico se elaboraron siete dimensiones:

1. Datos socio-demográficos 6 ítems
2. Norma oficial mexicana 013 salud bucal. Conceptos generales 4 ítems
3. Norma oficial mexicana 013 salud bucal. Prevención 4 ítems
4. Norma oficial mexicana 013 salud bucal. Seguridad 5 ítems
5. Norma oficial mexicana 013 salud bucal. Esterilización y desinfección de equipo 4 ítems
6. Norma oficial mexicana 013 salud bucal. Diagnóstico 5 ítems
7. Programa de salud bucal 2007-2012 con 7 ítems

Los instrumentos para medir el grado de conocimiento de los integrantes de soporte técnico fueron integrados con 30 reactivos de conocimiento en cada cuestionario, con opciones de respuesta por cada una, teniendo como valor cero a la respuesta incorrecta y valor uno a la respuesta correcta, siendo considerado óptimo a la obtención de más del 70% (más de 21 reactivos) de las respuestas correctas, promedio a la obtención del 70% (21 reactivos) y bajo por debajo de 70% (menos de 21 reactivos).

La validación de este instrumento se realizó mediante el cálculo de alfa de Cronbach la cual fue de manera general 0.83 y basada en elementos tipificados

de 0.84, así mismo se efectuó intrapersonas e interelementos la prueba de F que fue de 1.999 con .000 de sig. lo cual es estadísticamente significativa. (Ver anexo 1)

Para responder al objetivo cinco referente a la percepción de los integrantes de supervisión sobre las situaciones que afectan el desempeño de los equipos de soporte técnico se ejecutaron dos etapas:

En la primera, se programó una reunión con todos los integrantes de los equipos de soporte técnico y a través de lluvia de ideas se enlistaron los problemas más frecuentes que influyen en el desarrollo de sus actividades. En una segunda sesión se realizó un análisis de causa efecto, plasmado en un diagrama de Ishikawa modificado, al final de la sesión se realizó un análisis del entorno interno y externo relacionado con el desempeño de los equipos de soporte técnico (debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas) se priorizó y catalogó el impacto y probabilidad de ocurrencia.

En la segunda etapa, se utilizó la técnica de grupos nominales, para lo cual se diseñó un instrumento guía donde se plasmó la opinión de cada uno de los integrantes, lanzando preguntas tales como: “¿Qué problemas obstaculizan tu desempeño como supervisor de un equipo de soporte técnico? ¿Qué propones para mejorar tu desempeño como integrante del equipo de supervisión?” enlistando las respuestas dadas por los equipos de soporte técnico.

Etapas de la obtención de datos

El proceso metodológico de este estudio comprendió cuatro fases que a continuación se describen:

La primera fase se realizó acudiendo cada uno de los siete CESSA, en donde primero se solicitó a cada uno de los gerentes su autorización así como con las facilidades para aplicar los instrumentos a los integrantes de los equipos de soporte técnico. Una vez de haber realizado lo anterior, se reunió a los supervisores y se les explicó sobre la aplicación de una guía observacional para conocer como desarrollan sus actividades y se les entrevistó para conocer la estructura con la que cuentan, datos que se plasmaron en el instrumento guía de cotejo.

La segunda etapa se desarrolló en cada CESSA, se le solicitaron las bitácoras de supervisión realizadas en el año 2010 para conocer el seguimiento de los problemas detectados en meses previos y la cantidad de problemas solucionados,

así como se plasmó el logro obtenido por cada supervisor, datos que se anotaron en la guía de cotejo de resultados.

En la tercera etapa se pidió nuevamente a los gerentes de los CESSA reunir a los integrantes de supervisión para la aplicación de otro instrumento, este para identificar los conocimientos que tienen sobre los documentos de consulta más frecuente por área, aplicándose cinco instrumentos elaborados para la obtención de dicho objetivo.

La última etapa consistió en reunir a los integrantes de los equipos de soporte técnico de la Jurisdicción Sanitaria del Centro, para lo que se solicitó el apoyo del coordinador de equipos de supervisión jurisdiccional y éste a su vez solicitó a cada gerente de cada micro-red permitiera la asistencia de cada uno de ellos a la sala de usos múltiples en las instalaciones de la Jurisdicción para realizar las actividades que se expusieron con anterioridad.

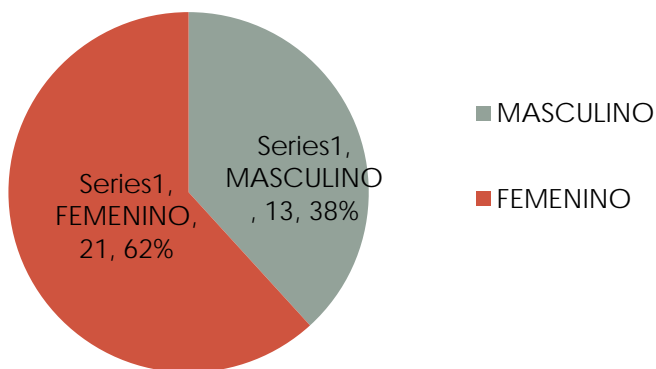
VI. RESULTADOS

Caracterización de los integrantes de los soportes técnicos de la Jurisdicción Sanitaria 04 Centro, Tabasco.

De la población bajo estudio con respecto a la edad se obtuvo una media de $X = 37.4$, con una desviación estándar de $Ds = 8.14$, una mediana de $X = 35$ y una moda de 33, con un rango mínimo de edad de 27 años y una máxima de 55. La mayor frecuencia obtenida fue en la edad 33 años que representa el 14.7%.

En lo que respecta al género, se observó que la mayor parte de los supervisores de la Jurisdicción Sanitaria 04 Centro son mujeres, lo que representa un 61.8% del total de la población.

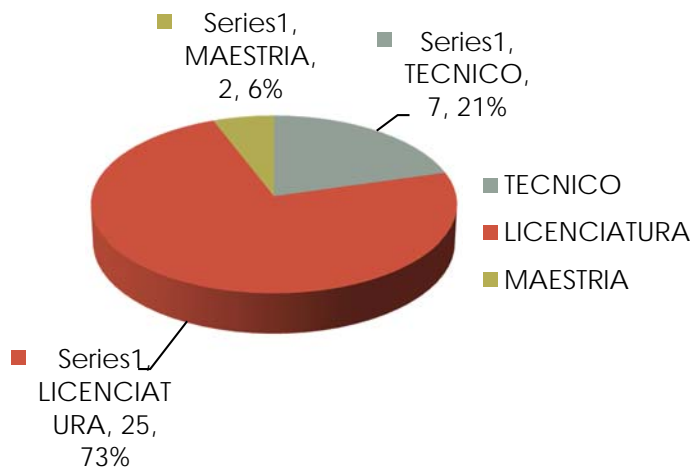
SEXO DE LOS SUPERVISORES DE LAS SIETE MICRO-REDES DE LA JURISDICCION SANITARIA 04 CENTRO



Fuente: Instrumentos 2,3,4,5 y 6 Grado de conocimiento de los supervisores de la Jurisdicción Sanitaria 04 Centro

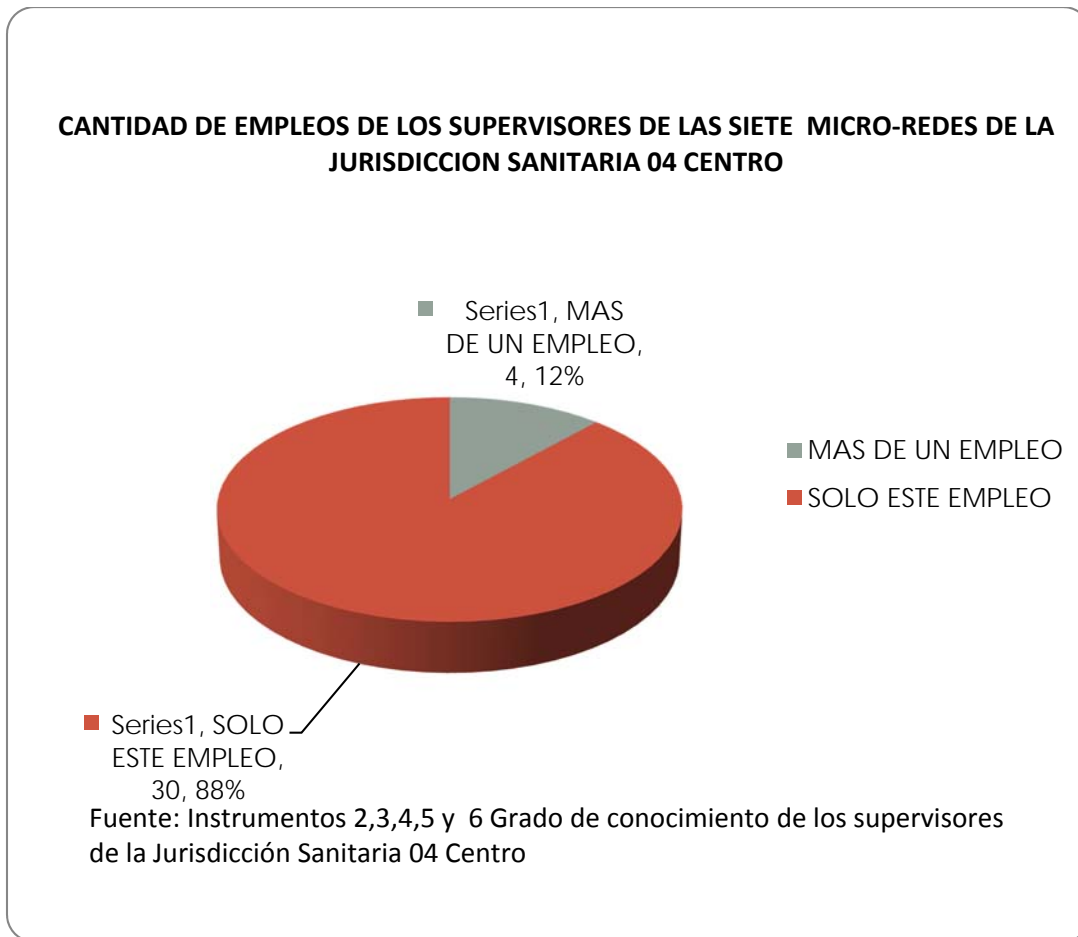
En lo que respecta a la antigüedad laboral, se obtuvo una media de $X = 10.3$, con una desviación estándar de $Ds (\sigma) = 8.7$, una mediana de $Me = 6$ y una moda de $Mo = 6$. La mayor frecuencia obtenida fue de 6 años que representa el 11.8 %

GRADO ACADEMICO DE LOS SUPERVISORES DE LAS SIETE MICRO-REDES DE LA JURISDICCION SANITARIA 04 CENTRO



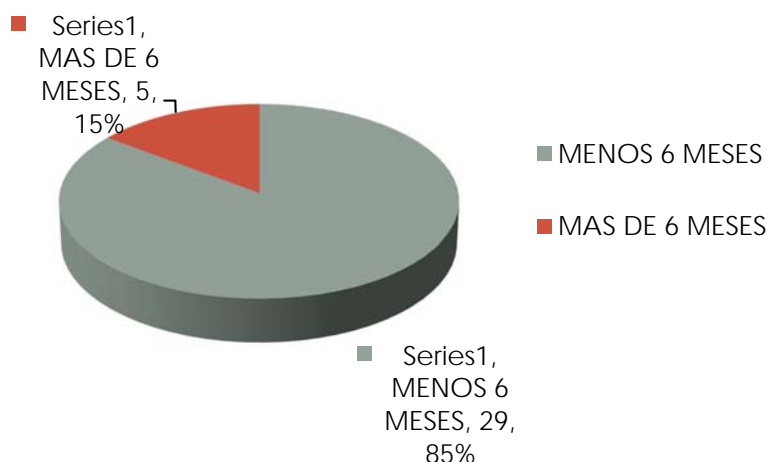
Fuente: Instrumentos 2,3,4,5 y 6 Grado de conocimiento de los supervisores

En cuanto a la cantidad de empleos con los que cuentan los supervisores, el 88.2%, solo desarrollan sus actividades laborales únicamente como supervisores.



Con respecto a la capacitación recibida, la mayor parte de los supervisores (85.3%) fueron capacitados en un periodo inferior a seis meses.

CAPACITACION OTORGADA A SUPERVISORES DE LAS SIETE MICRO-REDES DE LA JURISDICCION SANITARIA 04 CENTRO



Fuente: Instrumentos 2,3,4,5 y 6 Grado de conocimiento de los supervisores de la Jurisdicción Sanitaria 04 Centro

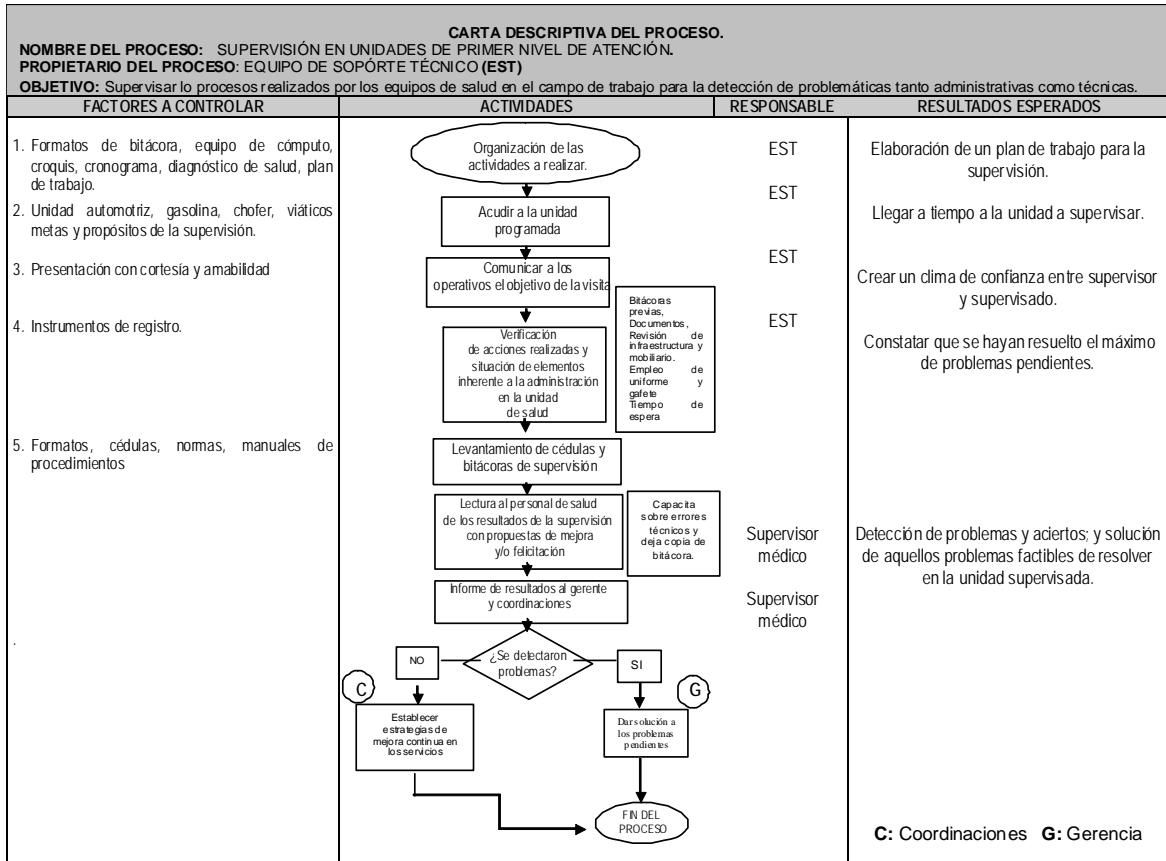
Resultados del análisis del proceso de supervisión realizado por los equipos de soporte técnico

Con respecto al proceso desarrollado por los equipos de soporte técnico por micro-red se observó que las micro-redes uno, dos y cinco obtuvieron un porcentaje satisfactorio ya que realizan los aspectos correspondientes a las dimensiones: recursos humanos, administrativos y técnicos, siendo la micro-red 04 la que desarrolló de manera insatisfactoria los tres ítems calificados.

PROCESO DESARROLLADO POR LOS EQUIPOS DE SOPORTE TÉCNICO 2011																					
	MR 1			MR 2			MR 3			MR 4			MR 5			MR 6			MR 7		
RECURSOS HUMANOS	2	2	100	2	2	100	2	1	50	2	0	0	2	2	100	2	1	50	2	0	0
ADMINISTRATIVOS	7	6	86	7	6	86	7	4	57	7	1	14	7	5	71	7	5	71	7	3	43
TÉCNICOS	6	6	100	6	4	67	6	5	83	6	1	17	6	6	100	6	4	67	6	4	67

Fuente: Guía de cotejo para el coordinador jurisdiccional de equipos de soporte técnico. Dimensión proceso.

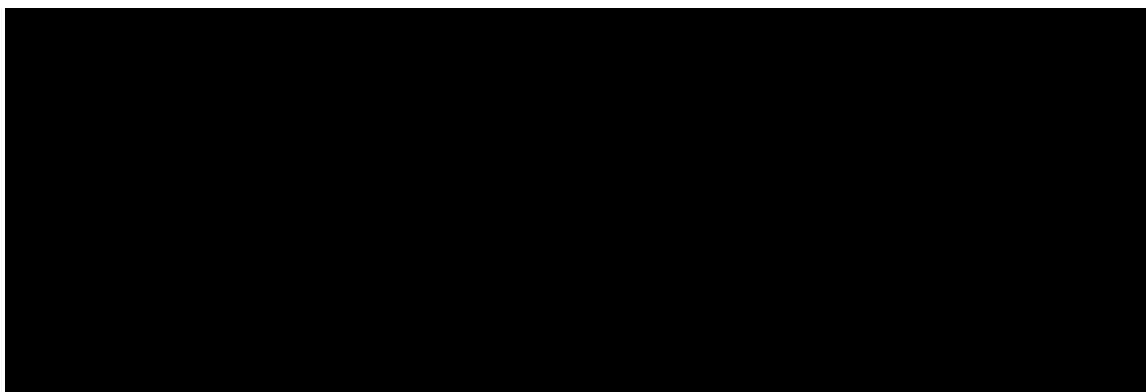
Con la finalidad de integrar las acciones que realizan los equipos de soporte técnico evaluados para lograr una estandarización del proceso se realizó un flujograma del proceso de supervisión que a continuación se presenta:



C: Coordinaciones **G:** Gerencia

Resultados de la identificación de los recursos para el funcionamiento de los equipos de soporte técnico

En cuanto a la estructura por micro-red de los equipos de soporte técnico se puede observar que solo la micro-red uno cuenta con un porcentaje satisfactorio y que las demás micro redes se encuentran por debajo de este porcentaje, destacando la micro-red cinco con el menor porcentaje.



Resultados de la productividad de los equipos de soporte técnico de las micro-redes de la Jurisdicción Sanitaria del Centro

Resultados de la productividad de los equipos de soporte técnico.

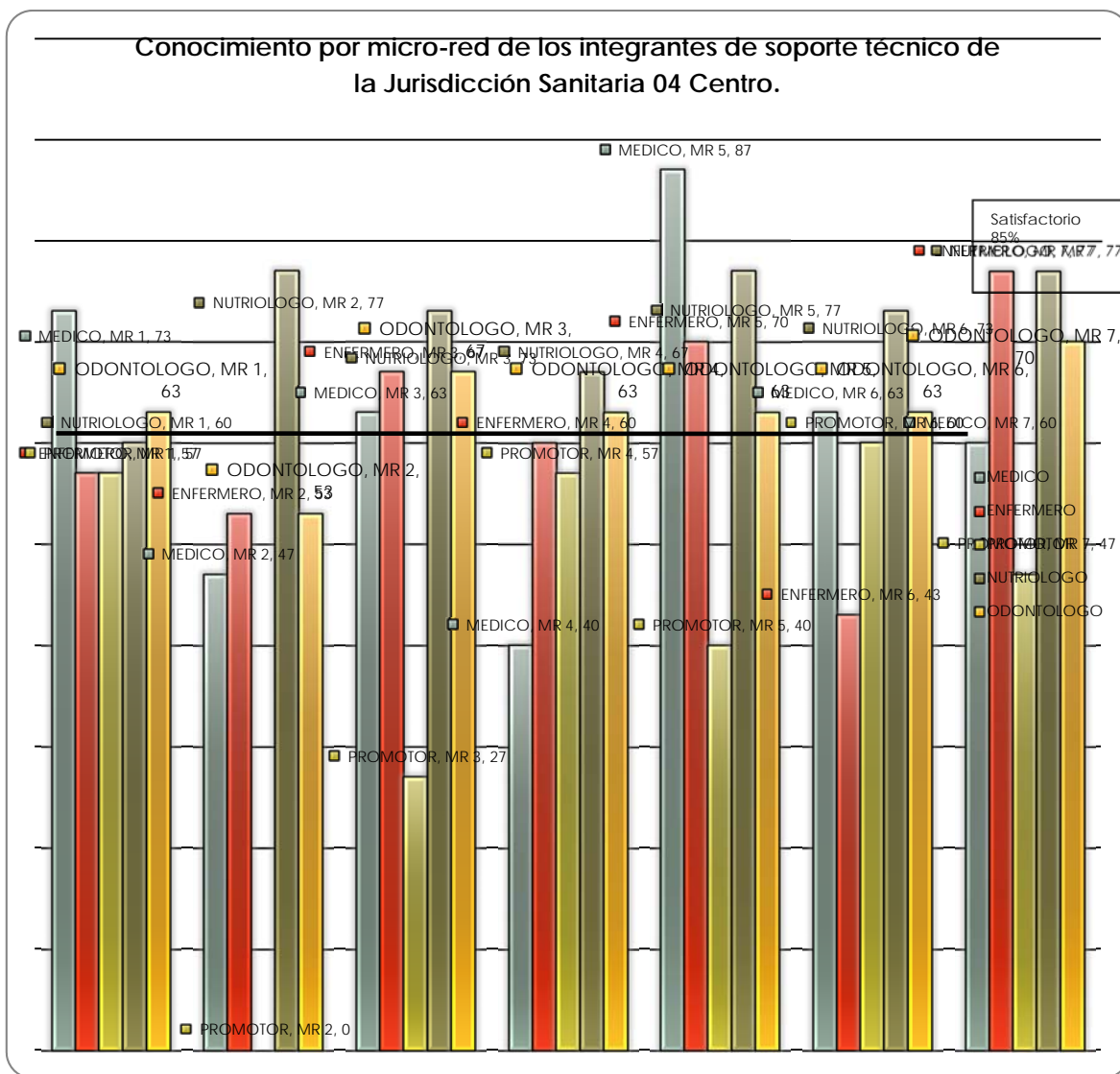
De acuerdo a los porcentajes obtenidos del logro de metas 2010 por integrante y por micro-red, se tiene que el de mayor porcentaje obtenido fue el equipo de soporte técnico de la micro-red siete con un 48% aun así no se logró el porcentaje mínimo esperado de 80%.

PRODUCTIVIDAD OBTENIDA EN EL EJERCICIO 2010 DE LOS EQUIPOS DE SOPORTE TÉCNICO							
	MEDICO	ENFERMERA	PROMOTOR	NUTRIOLOGO	ODONTOLOGO	GLOBAL	PORCENTAJE
MR 1	70	66	0	45	8	189	38
MR 2	51	37	64	16	13	181	36
MR 3	71	62	43	13	2	191	38
MR 4	32	12	31	67	30	172	34
MR 5	80	42	44	16	12	194	39
MR 6	74	14	30	30	18	166	33
MR 7	86	64	63	11	16	240	48
Fuente: Evaluación de la productividad , 2010							

Resultados del grado de conocimiento de los integrantes del soporte técnico de las micro-redes de la Jurisdicción Sanitaria 04 Centro

En general, solo un integrante de los equipos de soporte técnico obtuvo porcentajes satisfactorios (87%) entre los 35 evaluados. (Ver anexo 9)

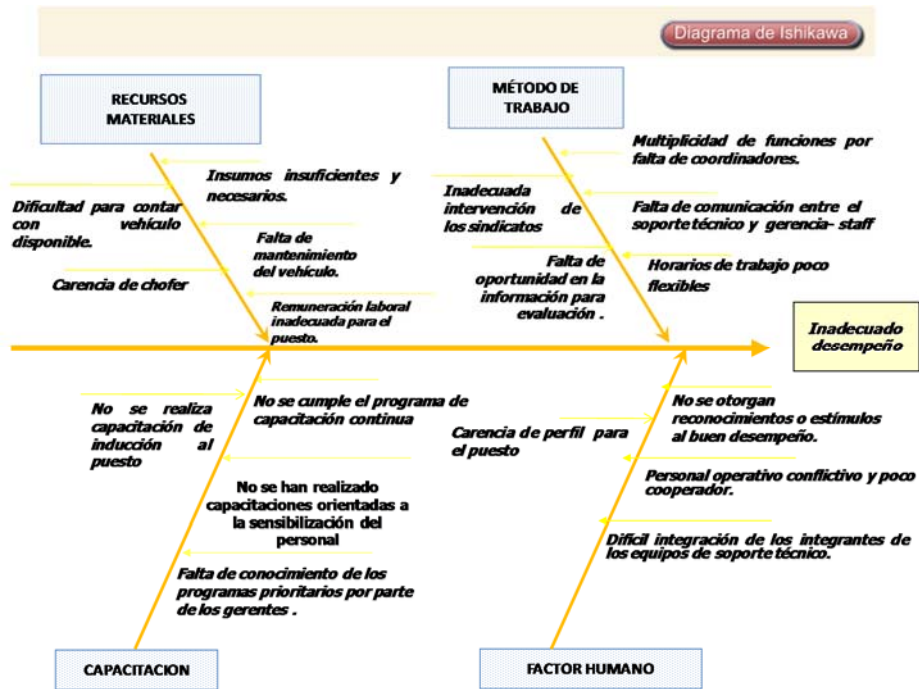
Los resultados del grado de conocimiento por integrante de cada micro-red mostró que en la micro-red uno y en la cinco el médico supervisor fue quien obtuvo mayor porcentaje (73% y 87% respectivamente), en las demás micro-redes fueron los nutriólogos quienes obtuvieron los mejores puntajes de conocimiento, destacando en la micro-red siete además el enfermero quien obtuvo 77% de conocimientos.



Fuente: Instrumentos de grado de conocimiento de supervisores de la Jurisdicción Sanitaria 04 Centro.

Resultados del diagnóstico de la situación que influye en el desempeño de los equipos de soporte técnico

Se obtuvo inicialmente una lluvia de ideas acerca de las situaciones que los integrantes de los equipos consideraron influyen en el desempeño de sus actividades construyéndose un diagrama de Ishikawa resultado de las mismas que a continuación se muestra:



Fuente: Reunión integrantes de soportes técnicos de la Jurisdicción Sanitaria 04 Centro, Tabasco 2011.

Posterior a esto se realizó un análisis del medio ambiente interno y externo estableciéndose las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que consideraron influyen en su desempeño resultando lo siguiente:

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Utilización de medios electrónicos para ejecución de las actividades de asesoría y calificación durante las supervisiones.	Insuficientes insumos No disponibilidad del vehículo de supervisión. Trabajo de tiempo completo. Exceso de trabajo por duplicidad de funciones.

ESTRUCTURA		<p>Carencia de una plantilla estable de personal operativo.</p> <p>Personal de supervisión que no cuenta con el perfil académico para el puesto.</p> <p>No hay información epidemiológica oportuna disponible para los equipos de soporte técnico.</p>
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<p>Viáticos (por parte del Programa Oportunidades) a los integrantes de soporte técnico.</p> <p>Manuales de programas prioritarios de salud</p> <p>Guías de práctica clínica</p> <p>Normas oficiales mexicanas.</p> <p>Se cuenta con cédulas como instrumentos de calificación de los procesos supervisados.</p>	<p>Carreteras en mal estado</p> <p>Inundaciones</p> <p>Inestabilidad laboral de algunos de los integrantes del equipo.</p> <p>Carencia de servicios públicos de urbanización en las unidades operativas.</p> <p>Burocratismo.</p> <p>Políticas de racionalización de recursos.</p> <p>Asignación federal y estatal de recursos destinados a la contratación de personal.</p>
PROCESO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>Integración como equipo.</p> <p>Responsabilidad de los integrantes.</p> <p>Accesibilidad y disponibilidad para el trabajo.</p> <p>Compromiso y liderazgo ante los supervisados.</p> <p>Pensamiento crítico</p>	<p>Personal operativo conflictivo</p> <p>Desvío de actividades</p> <p>Falta de comunicación entre los EST y staff.</p> <p>Falta de capacitación.</p>

	<p>Trabajo en equipo.</p> <p>Sentido de pertenencia.</p> <p>Asesoría por parte de la coordinación jurisdiccional de EST.</p> <p>Reuniones mensuales de los EST continuas jurisdiccionales</p>	
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<p>Apoyo de la población en actividades de salud.</p> <p>Procesos de acreditación</p> <p>Contar con parámetros y estándares de Sicalidad.</p>	<p>No se cuenta con capacitaciones estatales continuas.</p> <p>No se realizan o han realizado cursos de sensibilización al personal operativo y staff.</p> <p>No se proporciona curso de inducción al puesto.</p> <p>Alertas epidemiológicas.</p>
RESULTADOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Integración de los equipos de soporte técnico.	<p>No se reconocen los logros obtenidos por los EST.</p> <p>Desconocimiento de los jefes de los programas prioritarios.</p> <p>No se alcanzan las metas de supervisiones a realizar por los equipos de soporte técnico.</p> <p>No se resuelven la mayoría de los problemas detectados.</p>
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Evaluaciones mensuales jurisdiccionales.	Intervención de los sindicatos en actividades de los operativos.

DIAGNÓSTICO INTERNO

Fortalezas

	VARIABLE	TIPO	IMPACTO/ PROBABILIDAD
ESTRUCTURA	1. Hay integración por parte del equipo.	F1	A/A
	2. Responsabilidad de los integrantes	F2	M/M
PROCESO	3. Accesibilidad y disponibilidad para el trabajo.	F3	M/M
	4. Compromiso y liderazgo ante los supervisados.	F4	M/M
	5. Pensamiento crítico	F5	M/B
	6. Trabajo en equipo.	F6	M/A
	7. Sentido de pertenencia.	F7	M/B
	8. Se cuenta con cronograma de supervisión.	F 8	A/A
	9. Se cuenta con un plan de trabajo.	F 9	A/A
	10. Asesoría por parte de la coordinación jurisdiccional de EST.	F 10	M/M
	11. Reuniones mensuales de los EST en coordinación con el equipo de soporte jurisdiccional	F 11	A/M
	12. Se cuenta con instrumentos de evaluación de los programas prioritarios(cédulas electrónicas)	F12	A/M
	13. El equipo de soporte técnico proporciona capacitación en servicio.	F 13	A/M
RESULTADO	14. Se entregan bitácoras de supervisión como evidencia para la resolución de problemas por parte del personal operativo.	F14	A/M
	15. Se realizan evaluaciones mensuales de la productividad del equipo.	F 15	A/M
	16. Se cuenta con un sistema de evaluación que emite la coordinación de planeación.	F16	M/B

Debilidades

	VARIABLE	TIPO	IMPACTO/ PROBABILIDAD
ESTRUCTURA	1. Insuficientes insumos, material y equipo.	D1	A/A
	2. No hay disponibilidad del vehículo de supervisión.	D2	A/A
	3. Carencia de una plantilla estable de personal operativo.	D3	M/A
	4. Personal de supervisión que no cuenta con el perfil académico para el puesto.	D4	A/A
	5. Remuneración no acorde al puesto de supervisor.	D5	A/A
PROCESO	6. Personal operativo conflictivo.	D6	M/M
	7. Desvío de actividades de supervisión por otras.	D7	M/A
	8. Falta de comunicación entre los EST y staff.	D8	A/A
	9. Falta de capacitación a los supervisores.	D9	M/M
	10. No hay información epidemiológica oportuna disponible para los equipos de soporte técnico.	D10	A/A
	11. Trabajo de tiempo completo.	D11	M/A
	12. Exceso de trabajo por duplicidad de funciones.	D12	A/A
RESULTADO	1. No se reconocen los logros obtenidos por los EST.	D13	M/A
	2. Desconocimiento de los gerentes de resultados en los programas prioritarios.	D14	M/A
	3. No se alcanzan las metas de supervisiones a realizar por los equipos de soporte técnico.	D15	A/A
	4. No se resuelven la mayoría de los problemas detectados.	D16	M/A

DIAGNÓSTICO EXTERNO

Oportunidades

	VARIABLE	TIPO	IMPACTO/ PROBABILIDAD
ESTRUCTURA	1. Reciben pago de viáticos los integrantes de soporte técnico.	O1	M/A
	2. Manuales de programas prioritarios de salud.	O2	A/A
	3. Guías de práctica clínica	O3	A/A
	4. Normas oficiales mexicanas.	O4	A/A
	5. Se cuenta con cédulas como instrumentos de calificación de los procesos supervisados.	O5	A/A
PROCESO	1. Apoyo de la población en actividades de salud.	O6	A/M
	2. Procesos de acreditación	O7	A/M
	3. Contar con parámetros y estándares de Sicalidad.	O8	M/A
	4. Existe un programa de capacitación continua estatal.	O9	A/B
	5. Se cuenta con un programa sectorial de salud estatal y jurisdiccional.	O10	M/B
RESULTADO	1. Se cuenta con evaluaciones mensuales jurisdiccionales.	O11	A/B
	2. Se cuenta con la metodología de indicadores caminando a la excelencia.	O12	A/M

Amenazas

	VARIABLE	TIPO	IMPACTO/ PROBABILIDAD
ESTRUCTURA	1. Carreteras en mal estado	A1	M/A
	2. Inundaciones	A2	A/M
	3. Inestabilidad laboral de algunos de los integrantes del equipo.	A3	A/M
	4. Carencia de servicios públicos de urbanización en las unidades operativas.	A4	M/A
	5. Burocratismo.	A5	M/A
	6. Políticas de racionalización de recursos.	A6	A/A
	7. Los recursos destinados para la contratación de personal ya vienen etiquetados.	A7	A/A
	8. No hay asignación federal y estatal de recursos destinados a la contratación de personal.	A8	A/A
PROCESO	1. No se cuenta con capacitaciones estatales continuas.	A9	A/M
	2. No se realizan o han realizado cursos de sensibilización al personal operativo, equipo de soporte técnico y staff.	A10	A/A
	3. No se proporciona curso de inducción al puesto.	A11	A/A
	4. Alertas epidemiológicas	A12	A/M
RESULTADO	1. Intervención de los sindicatos en actividades de los operativos.	A13	A/A

OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

P R O B A B I L I D A D	IMPACTO			
		ALTO	MEDIANO	BAJO
	ALTO	O2, O3, O4, O5, A6, A7, A8, A10, A11 A13	O8, A1, A4, A5	
	MEDIANO	O1, O6, O7, O12, A2, A3, A9, A12		
BAJO	O9, O11	O10		

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

R O B A B I L I D A D	IMPACTO			
		ALTO	MEDIANO	BAJO
	ALTO	F1, F8, F9, D1, D2, D4, D5, D8, D10, D12, D15	D3, D7, D11, D13, D14, D16	
	MEDIANO	F11, F12, F13, F14	F2, F3, F4, F10, F15, D6, D9	
BAJO		F5, F7, F16		

OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

VARIABLES IDENTIFICADAS SEGÚN EL IMPACTO EN EL

DESEMPEÑO		ALTO	MEDIANO	BAJO
P R O B A B I L I D A D	ALTO	<p>Oportunidades:</p> <p>(O2) Existencia de Manuales programas prioritarios, (O3) Guías de práctica clínica, (O4) Normas oficiales mexicanas, (O5) Cédulas de supervisión (A6) Políticas de racionalización de recursos, (A7) Recursos destinados para la contratación de personal que ya vienen etiquetados, (A10) no se realizan cursos de sensibilización al personal operativo, soporte técnico y personal de staff (A11) No se proporciona curso de inducción al puesto (A13) Intervención de los sindicatos en actividades de los operativos.</p>	<p>(O8) Contar con parámetros y estándares Sicalidad, (A1) Carreteras en mal estado, (A4) carencia de servicios públicos de urbanización en los centros de salud, (A5) Burocratismo</p>	
	MEDIANO	<p>(O1) Recepción de viáticos , (O6) Apoyo de la población en actividades de salud, (O7) Procesos de acreditación de unidades, (O12) Se cuenta con metodología de indicadores caminando a la excelencia, (A2) Inundaciones, (A3) Inestabilidad laboral de algunos integrantes de soporte técnico, (A9) No se cuenta con capacitaciones estatales continuas, (A12) Alertas epidemiológicas</p>		

BAJO	(O9) Existe un programa de capacitación continua estatal, (O11) Se cuenta con evaluaciones mensuales jurisdiccionales.	(O10) Se cuenta con un programa sectorial de salud estatal y jurisdiccional.	
------	--	--	--

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

IMPACTO

	ALTO	MEDIANO	BAJO
P R O B A B I L I D	ALTO	(F1) Hay integración por parte del equipo, (F8) Se cuenta con cronograma de supervisión, (F9) Se cuenta con un plan de trabajo, (D1) Insuficientes insumos, material y equipo, (D2) No hay disponibilidad del vehículo de supervisión, (D4) Personal de supervisión que no cuenta con el perfil académico para el puesto, (D5) Remuneración no acorde al puesto, (D8) Falta de comunicación entre el EST y el staff, (D10) no hay información epidemiológica oportuna disponible para los equipos de soporte técnico, (D12) Exceso de trabajo por duplicidad de funciones, (D15) No se alcanzan las metas de supervisiones a realizar por los EST	(D3) Carencia de plantilla estable de personal operativo, (D7) Desvío de actividades de supervisión por otras, (D11) Trabajo de tiempo completo, (D13) No se reconocen los logros obtenidos por los EST, (D14) Desconocimiento de los gerentes de resultados de programas de salud, (D16) no se resuelven la mayoría de los problemas detectados.
	MEDIANO	(F11) Reuniones mensuales de los EST en coordinación con el EST jurisdiccional, (F12) se cuenta con instrumentos de evaluación de los programas prioritarios, (F13) el EST proporciona capacitación en servicio, (F14) se entregan bitácoras de supervisión como	(F2) Responsabilidad de los integrantes EST, (F3) Accesibilidad y disponibilidad para el trabajo, (F4) Compromiso y liderazgo ante los supervisados, (F10) Asesoría por parte de la coordinación jurisdiccional de EST, (F15) Se realizan evaluaciones mensuales de la productividad del equipo,

	evidencia de la resolución de problemas por parte del EST	(D6) Personal operativo conflictivo, (D9) Falta de capacitación a los supervisores	
BAJO		(F5) Pensamiento crítico de los EST, (F7) Sentido de pertenencia, (F16) se cuenta con un sistema de evaluación que emite la coordinación de planeación.	

Resultado de la opinión de los integrantes de los equipos de supervisión acerca de lo que afecta el desempeño

“Se nos asignan a diversas actividades fuera de las del equipo de supervisión llámese repartir material, llámese buscar a un delegado..... cosas que no le competen al Equipo de Soporte Técnico..... no rendimos al 100%”

“No respetan en el caso de nosotros los festivos y fines de semana.... No tienes derecho a tomarlos, se nos dice de confianza entre comillas porque no se nos toma en cuenta para la toma de decisiones”

“No tenemos un equipo de cómputo en la unidad, todos llevamos nuestras portátiles”

“El vehículo de supervisión lo resguarda que si la doctora u otros se contradice el gerente porque cuando lo hay lo resguarda otro”.

“Qué le brinden mantenimiento al vehículo de supervisión que ahorita anda tronado”

“Los gerentes y nosotros deberíamos tener maestría”

“Integrar más a los EST, sí nos hablan para capacitación pero sería una fortaleza grande para nosotros esto”

“...Contigo si se puede compañero porque tienes sindicato yo no”

“La administración desvía los recursos... no hay gasolina para ir a dejar las vacunas”

“El personal hace valer sus derechos sindicales pero no sus obligaciones es necesario un taller de sensibilización del personal”

“El sindicato es para tapar a los flojos....cuando esos talleres se le expongan a los sindicatos creo que es ahí cuando van a cambiar las cosas”

“Muchas veces se enfocan las capacitaciones al área médica descuidando a promoción y enfermería”

“Me llega supervisión de nivel central me piden un mundo de cosas, llega jurisdicción y es un mundo diferente....no unifican criterios”

“Yo entré a la supervisión de promoción y no se me capacitó y vaya que lo solicité”

“Yo tenía dos días de haber entrado al CESSA y me dieron el oficio, se supone que debe haber un perfil y nada que ver...”

Resultado de desempeño de los equipos de soporte técnico

Al reunir las ponderaciones satisfactorias e insatisfactorias por variables calificadas se obtuvo que todos los equipos de soporte técnico obtuvieron un desempeño bajo.

DESEMPEÑO DE LOS EQUIPOS DE SOPORTE TÉCNICO							
	MR 1	MR 2	MR 3	MR 4	MR 5	MR 6	MR 7
SUPERVISION	1	1	1	0	1	1	0
RECURSOS	1	0	0	0	0	0	0
PRODUCTIVIDAD	0	0	0	0	0	0	0
GRADO DE CONOCIMIENTO	0	0	0	0	0	0	0
RESULTADO	2	1	1	0	1	1	0
DESEMPEÑO	B	B	B	B	B	B	B

Calificación

4	DESEMPEÑO OPTIMO
3	DESEMPEÑO PROMEDIO
2 O MENOS	DESEMPEÑO BAJO

VI. DISCUSIÓN

El proceso de los equipos de soporte técnico de la Jurisdicción Sanitaria del Centro en más de la mitad resultó insatisfactorio, resultado similar al estudio realizado por Urbina y cols. (2004), sobre desempeño en personal de enfermería del área de neonatología en Cuba, el éxito que puede tener la organización al alcanzar sus objetivos depende en gran medida de la efectividad de los procesos de supervisión como parte del ciclo administrativo.

En cuanto a los recursos existentes para el funcionamiento de los equipos de soporte técnico, la gran mayoría resultaron insatisfactorios con excepción de los recursos humanos, lo que difiere con el estudio de Cancio y cols (2009) en Cuba donde el personal cuenta con los insumos necesarios para ejecutar las tareas asignadas. Al respecto se torna clara la obligación indelegable de la institución de atender el suministro de los insumos y los presupuestos asignados al funcionamiento de los equipos para garantizar la continuidad y sostenibilidad de los mismos.

De acuerdo a la productividad de los integrantes de los soportes técnicos se obtuvo que no se alcanzó la meta jurisdiccional establecida, obteniendo un porcentaje ligeramente por arriba de la media. La productividad es un indicador importante para la medición del desempeño, lo refiere en su estudio Alvarado y cols (2008) en Venezuela al tomar este como indicador para la medición de la capacidad de trabajo y el desempeño. La productividad y cumplimiento de las metas establecidas son indispensables para la incorporación de los estándares de calidad en los procesos base de la organización.

Con respecto al grado de conocimiento que poseen los integrantes de los equipos de soporte técnico estudiados y que se relaciona con la normatividad para la operatividad de los programas prioritarios de salud, se obtuvo que casi en su totalidad cuentan con un grado de conocimiento insatisfactorio, dato con el que concuerdan Quesada Ramos y García Díaz (2002) en España concluyendo que el grado de conocimiento de las enfermeras de su estudio disminuye con el paso de

los años de profesión, es de suma importancia para la organización que los integrantes de los equipos de soporte técnico cuenten con un grado de conocimiento suficiente ya que dentro de las funciones establecidas en el manual de operaciones es el brindar apoyo técnico en asesoría en servicio al personal aplicativo.

Dentro de las causas que los integrantes del soporte técnico encontraron influyen en su adecuado desempeño fue la falta de remuneración o estímulo a las acciones logradas eficazmente, esto concuerda con lo concluido en el estudio de Cancio y cols (2009) en Cuba, es de considerar que se debe tener en cuenta la motivación con el fin de mejorar los rendimientos individuales de una organización.

Otra de las causas que influyen en el desempeño de los integrantes de los soportes técnicos es que no cuentan con el perfil académico para el puesto, pensamiento similar al de Escamilla Tristán (2007) en Barcelona en su estudio donde comenta que los directores deben cubrir sus necesidades de formación para la mejora del desempeño, por lo que es importante enfatizar que la supervisión es una actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo, que requiere de conocimientos para desarrollar dichos fines.

El presente estudio busca enfatizar en la importancia de medir y aplicar metodologías para evaluar el desempeño, con lo que concuerda García, A. y cols (2006) en Barcelona quienes realizaron una revisión bibliográfica para presentar los desarrollos más recientes en la medida del desempeño y su aplicación en contextos urbanos, identificándose iniciativas de medida del desempeño en Australia, Canadá, Reino Unido y Nueva Zelanda por lo que se sustenta que evaluar el desempeño es una herramienta útil para diseñar y dar seguimiento de políticas y medir la calidad de los servicios.

La metodología aplicada en este estudio como diseño de instrumentos, encuestas, trabajo con grupos y consultas a expertos misma que concuerda con la aplicada por Álvarez, F. y cols (2006) en Cuba quienes realizaron un modelo de evaluación del desempeño aplicado en un hospital cubano universitario general mediante reuniones con directivos y trabajadores de la institución, aplicación de encuestas a presidentes de comisiones de evaluación y dinámica de grupo en la que participaron tanto evaluadores como evaluados para conocer sus opiniones acorde de este procedimiento de evaluación de desempeño por lo que lograron diseñar e implementar un procedimiento de evaluación del desempeño que

incluyó el formulario de evaluación, lo que deja claro que es necesario contar con una metodología para la evaluación del desempeño.

Uno de los instrumentos empleados en esta investigación fue la implementación de lluvias de ideas y manejo de grupos nominales para el análisis situacional, metodología empleada para el mismo fin, Espinoza, D. y cols (2006) en Cuba quienes realizaron el diseño y aplicación de una metodología para evaluar el grado de desarrollo de los servicios médicos en un hospital cubano, mediante la investigación de los servicios de salud, realizaron lluvias de ideas por el método de juicio grupal ponderado, identificándose diez factores, se diseñó y aplicó un formulario, una autoevaluación por el jefe de servicio, una por el subdirector correspondiente y otra por un experto, obteniéndose un promedio de las tres. Lo que sustenta que la metodología aplicada para este estudio es adecuada y pertinente para la evaluación del desempeño.

VII. CONCLUSIONES

El desempeño de los siete equipos de soporte técnico de la Jurisdicción Sanitaria 04 Centro se encontró por debajo del nivel esperado.

Los recursos con los que cuentan los equipos de soporte técnico estudiados fueron insuficientes para desempeñar los procesos de trabajo.

El proceso de supervisión que realizan los integrantes de soporte técnico fue insatisfactorio según los referentes establecidos.

El grado de conocimiento general de los equipos de supervisión resultó bajo, con excepción de los médicos de las micro-redes uno y cinco, las nutriólogas de las micro redes dos, tres, cinco y seis, los enfermeros de las micro-redes cinco y siete y odontólogo de la micro-red siete que fue promedio.

La productividad de los equipos en general fue insatisfactoria con excepción de los médicos de las micro-redes cinco y siete que obtuvieron una productividad por arriba de lo esperado.

Los elementos del medio ambiente interno que influyen positivamente en el desempeño de los equipos de supervisión son:

Relación armónica en los equipos de soporte técnico

Existencia de un plan de trabajo

Los elementos del medio ambiente interno que influyen negativamente en el desempeño de los equipos de supervisión son:

Recursos insuficientes

Carencia del perfil académico

Remuneración que no es acorde al puesto de supervisor

Comunicación inadecuada entre los supervisores y el personal de staff

Inoportunidad de la información epidemiológica

Duplicidad de funciones que genera exceso de trabajo y que no se alcanzan

Incumplimiento en las supervisiones programadas

Política de inducción al puesto inexistente

Los elementos del medio ambiente externo que influyen positivamente el desempeño de los equipos de supervisión son:

La existencia de manuales de programas prioritarios

La existencia de guías de práctica clínica

La existencia de normas oficiales mexicanas

Cédulas de supervisión de los programas prioritarios de salud.

Los elementos del medio ambiente externo que influyen negativamente el desempeño de los equipos de supervisión son:

La existencia de políticas que racionalizan los recursos

Contratación del personal centralizado en nivel estatal y federal.

Políticas de capacitación que no contemplan desarrollo humano y motivación

Sindicalismo.

Bibliografía

Álvarez F., Ordúñez, P, Espinosa, A. (2006) Introducción de la evaluación del desempeño individual en un hospital cubano. *Revista de Calidad Asistencial*. Marzo, Vol. 21, Núm. 2, pp. 101-109.

Boletín de cierre (2010). *Caminando a la excelencia de la subsecretaría de prevención y promoción a la salud*. México. pp. 27-8

Cancio Valdés y Curbelo Tribicio (2009) Rediseño e implementación del procedimiento de evaluación del desempeño para mejorar los rendimientos individuales y de la unidad en la Espirituana, Cubalse s.a. *Cuba en Observatorio de la Economía Latinoamericana*, N° 122.

Evaluación 2010 de la productividad de los soportes técnicos de la Jurisdicción Sanitaria 04 municipio del Centro. (2011) Coordinación de equipos de soporte técnico jurisdiccional, enero.

Escamilla Tristán, S. (2007) *El director escolar. Necesidades de formación para un desempeño profesional*. Universidad Autónoma de Barcelona. Departamento de Pedagogía. Barcelona.

- Espinosa y cols. (2006) Introducción de la evaluación del grado de desarrollo de los servicios médicos en un hospital cubano. Metodología y resultados. *Gaceta Sanitaria*. Vol. 20, Número 4 pp. 316-324, Julio.
- García A. y cols (2006) Medir el desempeño de los servicios de salud: Revisión de las experiencias internacionales y su aplicación a contextos urbanos. *Gaceta Sanitaria*. Vol. 20 Número 4, pp. 316-324 Barcelona, España, julio.
- SSA (2009) *Programa social del Gobierno de la República Mexicana destinado para el apoyo alimentario en educación y salud de la población de escasos recursos*.
- Reyes Ponce, A. (2004) *Administración de empresas. Teoría y práctica*. México, DF. Editorial Limusa. Pp. 15-17.
- Ulloa Olgún Nicolás. (2008) *Diseño de metodología para la evaluación del sistema de gestión del desempeño de CODELCO*, Chile. Universidad de Chile. Facultad de ciencias Físicas y Matemáticas del Departamento de Ingeniería Industrial. Abril. Santiago de Chile.
- SSA. (2002) *Manual de procedimientos del personal que opera en modelos jurisdiccionales del estado de Tabasco*.

FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE MÁS INFLUYEN EN UN AMBIENTE SALUDABLE DE UNA PEQUEÑA EMPRESA

M.A.E. Maricela Carolina Peña Cárdenas¹³ (Universidad Autónoma de Coahuila);
M.I. Adriana Guadalupe Chávez Macías¹⁴ (Universidad Autónoma de Coahuila) y
Mariel Hernández Mesta¹⁵. (Universidad Autónoma de Coahuila)

Resumen

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo con la finalidad de valorar los factores de mayor incidencia en un ambiente laboral saludable a través de un Diagnóstico de Clima Organizacional en una Pequeña Empresa.

El estudio se realizó a un consenso de 20 trabajadores administrativos y operativos, aplicando un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert, de 35 reactivos correspondientes a 7 variables; la confiabilidad del instrumento con el Alfa de Cronbach es de 0.851.

Las Medias globales más altas se ubicaron las variables Relaciones, Estructura y Liderazgo y la más baja es la Actitud hacia el Cambio. También se reporta que la relación interpersonal es cordial y amistosa entre todos los niveles de la estructura de la organización.

Palabras claves

Cultura Organizacional, Clima Organizacional.

Abstract

The present investigation was undertaken in order to assess the factors that most affect a healthy work environment through an Organizational Climate Diagnosis in Small Business.

The study was conducted at a consensus of 20 operational and administrative workers, using a structured questionnaire, Likert-type scale, from 35 to 7 variables corresponding reagents, instrument reliability with Cronbach's of 0.851.

Higher global means variables were located Relations, Structure and Leadership and the lowest is the Attitude Change. It is also reported that the interpersonal relationship is cordial and friendly to all levels of the organization structure.

Keywords

Organizational Culture, Organizational Clime.

¹³ pena-cardenas@hotmail.com

¹⁴ adrychm@hotmail.com

¹⁵ inu_maniymeli@hotmail.com

Las organizaciones deben tener un ambiente único que permita que los trabajadores se identifiquen con ella, de tal manera que se puedan alcanzar los objetivos de acuerdo a las necesidades de su potencial humano. Hoy en día las empresas se han enfrentado a múltiples retos empleando grandes esfuerzos para crear un ambiente caracterizado por mantener los niveles de productividad para sobrevivir, resistir y adaptarse a diversas situaciones y a desafíos de diferente índole, sin olvidarse del recurso humano, factor importante para así lograr su confianza y el respaldo, obteniendo resultados exitosos.

Actualmente se ha incrementado la preocupación de los dirigentes por establecer interrelaciones con sus empleados y un buen clima organizacional así como encontrar la manera de motivar al personal para aumentar su desempeño, interés y satisfacción en el trabajo; es una ventaja para las organizaciones que el trabajador cuente con los elementos necesarios para desempeñarse adecuadamente, conservando y/o logrando la satisfacción, ya que los trabajadores satisfechos tienden a ser más cooperadores, adaptables y dispuestos al cambio.

El ambiente organizacional es de vital importancia para toda entidad, de como ayuda en la comunicación, satisfacción y al buen desempeño de las funciones de las personas que se encuentran dentro de ella, por tal razón, se deben tener condiciones adecuadas y favorables que permitan alcanzar los objetivos y metas planteadas. El ambiente como tal refleja los factores que frecuentemente están presentes dentro de una empresa ya sean estructurales, físicos, psicológicos o sociales, los cuales influyen muchas veces en la productividad y comunicación entre los empleados que conforman la misma, es por ello, que se recomienda que las empresas brinden un ambiente propicio, para lograr un mejor rendimiento laboral y aprovechamiento del potencial de su personal.

El ambiente organizacional representa la manera como el individuo percibe la organización para la cual trabaja, es por esto, que influye en la motivación, el desempeño y la satisfacción del trabajador. De igual manera refleja los elementos que frecuentemente se presentan dentro de las empresas y donde suele ocurrir bajas de productividad, conflicto entre los empleados, falta de motivación por no haber un adecuado ambiente laboral.

Dailey (2003) describe el comportamiento organizacional como el estudio de las conductas y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones, que contribuyen a mejorar la eficacia de una organización. Mientras que Robbins (2004) lo define como un campo de estudio que analiza el impacto de los individuos, los grupos y las estructuras en las actitudes de los empleados dentro de las organizaciones con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de la organización.

De acuerdo a lo anterior, nace el interés por realizar el presente estudio cuyo objetivo es valorar los factores de mayor incidencia en un ambiente laboral saludable a través de un Diagnóstico de Clima Organizacional en una Pequeña Empresa de la industria metal-mecánica de Monclova, Coahuila, para el diseño e implementación de estrategias gerenciales a fin de mantener y/o mejorar su competitividad.

Realizar un diagnóstico de Clima Organizacional aporta conocimientos útiles para efectuar retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, consintiendo implementar cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los integrantes, como en la estructura organizacional. Ya que el Clima organizacional influye en la actuación de los integrantes de la empresa, a través de la perspicacia que tienen de múltiples factores de la realidad laboral, como pueden ser la los niveles de autoridad, comunicación, colaboración, condiciones de trabajo, entre otros.

La importancia de los resultados que se obtengan del diagnóstico del Clima Organizacional de esta Pequeña Empresa, reside en que los factores que lo integran se reflejan en la calidad, en la productividad, en el éxito y competitividad de la empresa.

REVISIÓN LITERARIA O ENFOQUE TEÓRICO

CLIMA ORGANIZACIONAL

El tipo de organización determina en cierta medida cómo se distribuyen y comportan las personas dentro de la misma... las cuales tienen su propia individualidad, valores, cultura, motivaciones, actitudes, etcétera, hacen que dentro de una organización se generen determinados procesos, factores, un ambiente en particular, que pasan a ser parte de una organización desde que ésta se conforma.

Chiavenato (1989) expone que “entre estos procesos que se generan a través de la interacción de las personas que participan en ella, se encuentra la cultura organizacional que se define como la forma de hacer las cosas dentro de una organización y esta forma de hacer es la que distingue a una organización de otra, haciendo que está tenga su propia identidad, donde se comparten sistemas de significados entre sus miembros”.

Cuando se habla operacionalmente de Cultura Organizacional, se está hablando del ambiente físico, de las relaciones interpersonales que se generan, de las funciones laborales y la forma de ejercerlas y de las regulaciones formales que afectan a una organización; lo anterior, aunado al clima laboral y los procesos resultantes, son los focos centrales dentro de un modelo general de diagnóstico organizacional. El Clima puede construirse como “una auto reflexión de los miembros de la organización acerca de su vinculación entre sí y con el sistema organizacional”. (Zamora, 2005)

Acosta y Venegas (2010) mencionan que desde 1968, Litwin y Stringer fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizacional bajo la perspectiva perceptual. Para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación. La teoría de Litwin y Stringer (1968) intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima. Los autores tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo, según menciona

Goncalves, (1997) define clima organizacional como "un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización tales como la productividad, satisfacción, rotación, etc."

El clima organizacional para García (2003) representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras.

A manera de síntesis, el Clima Organizacional es definitivo en la toma de decisiones en una organización y en la forma de como se dan las relaciones

personales dentro y fuera de la misma. Por ello es necesario que exista un buen clima en la organización para que se vean consecuencias positivas en la misma, trayendo muchos beneficios a la empresa y por ende su buen posicionamiento en el mundo competitivo

TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Brunet, (2004) señala que la teoría del clima organizacional, o de los sistemas de organización, de Rensis Likert, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa.

En la teoría de Sistemas, Likert, (citado por Brunet, 2004) plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Dice, también, que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad subjetiva.

Likert en su teoría de clima organizacional menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción.

Likert señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima:

1. Las variables causales llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables.
2. Las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.

3. Las variables finales, denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas.

La combinación de dichas variables, Likert llega a tipificar cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular:

- 1) Sistema Autoritario o explotador.- las decisiones se toman sólo en la cumbre de la organización los procesos de control se hallan centralizados y formalizados. La comunicación es de arriba abajo. Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza. La motivación básica es el miedo y la coerción.
- 2) Sistema Paternalista.- también se centraliza el control, pero hay una mayor delegación; se premia y castiga. El clima se basa en relaciones de confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia a la inversa.
- 3) Sistema Consultivo.- busca la opinión de los empleados, la comunicación es en dos sentidos, mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones.
- 4) Sistema Participativo.- los empleados pueden tomar decisiones, dicho proceso distribuido en distintos lugares de las organizaciones, la comunicación es en dos sentidos; el clima de este tipo de organización es de confianza y se logran altos niveles de compromiso de los trabajadores con la organización y sus objetivos.

Torrecilla (2005) expone que las variables consideradas en el concepto de Clima Laboral son: del ambiente físico, Estructurales, del ambiente social, Personales y las propias del Comportamiento organizacional.

MODELOS DE DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

Chagala (2011) señala que los modelos de diagnóstico buscan estructurar el estudio de la organización. El modelo tiene el propósito de explicar el funcionamiento de la organización, de sus elementos centrales y de las formas de relación entre estos elementos. “Un modelo se encuentra formado por un conjunto de variables y conceptos interrelacionados de tal forma que permite dar una explicación coherente del funcionamiento organizacional” Rodríguez, (2001) citado por Chagala (2011). Para fines de estudio solo se tomarán en cuenta los

modelos que están orientados al comportamiento humano. “Esos modelos tienen como misión comprender lo que los empleados hacen o dejan de hacer, no lo que realizan otros recursos como las máquinas” (Burke, 1988).

Los modelos orientados al comportamiento humano: Modelo de seis casillas de Marvin Weisbord, Modelos de Congruencia de David Nadler y Michael Tushman, Modelo pragmático emergente de Harvey A. Hornstein y Noel M. Tichy, Modelo de contingencia de Paul Lawrence y Jay Lorsch, Modelo de desempeño organizacional de David Hanna y Modelo de las 7 S.

Para efectos de esta investigación y debido a las necesidades de la organización se selecciona el Modelo de Weisbord porque facilita el diagnóstico para valorar los factores de mayor incidencia en un ambiente laboral saludable a través de un Diagnóstico de Clima Organizacional en una Pequeña Empresa de la industria metal-mecánica de Monclova, Coahuila.

Modelo de las seis casillas de Marvin Weisbord

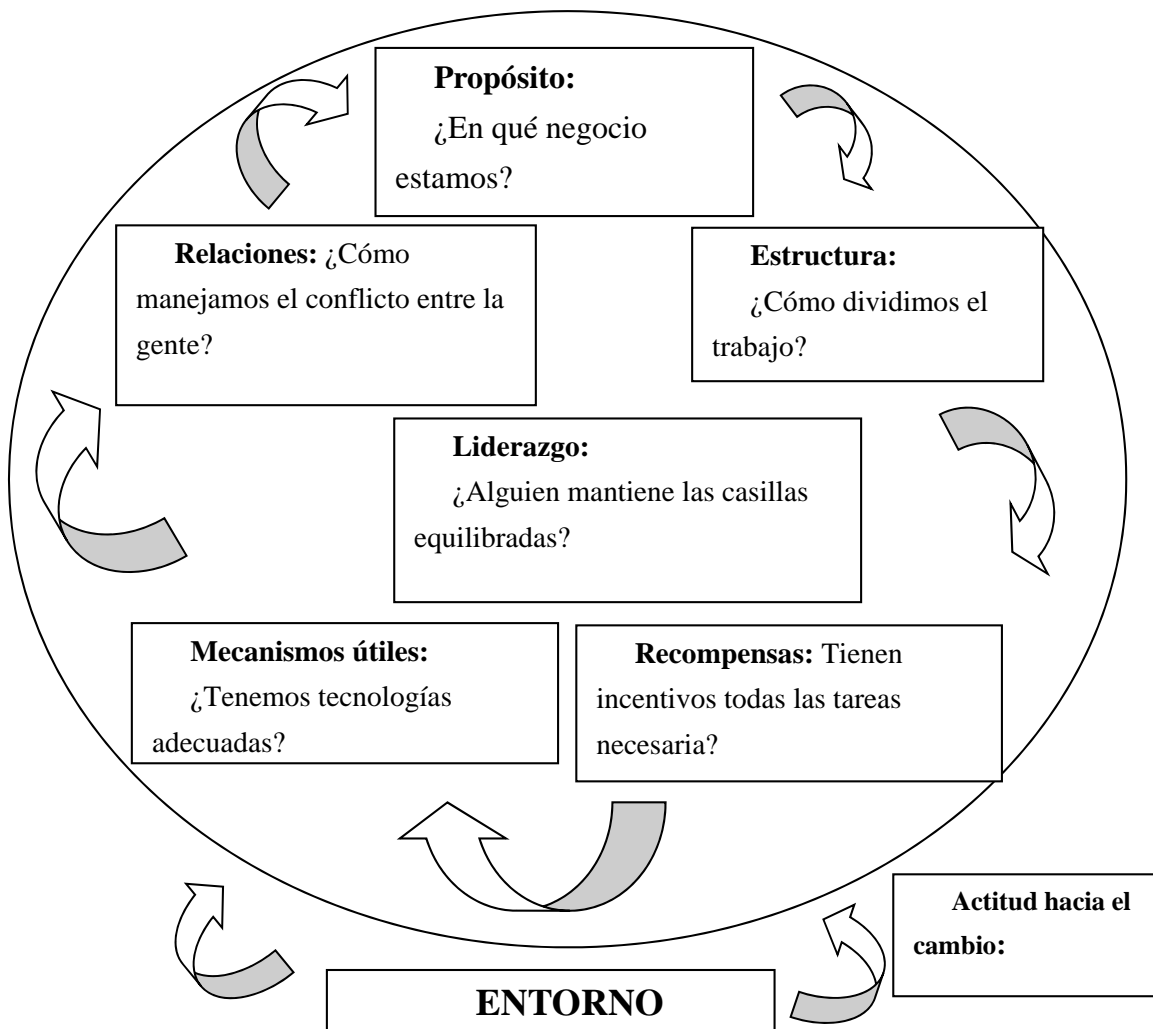
Marvin Weisbord describe su modelo “como una pantalla de radar, señales luminosas que nos hablan de los puntos sobresalientes de la organización y de sus aspectos buenos y malos y sobre todo nos ayuda a visualizar la realidad”. (Burke, 1988) “Este modelo indica dónde se debe buscar y qué es lo que se debe buscar para diagnosticar los problemas de una organización” (French y Bell, 1996). El modelo requiere atender dos aspectos el formal y el informal, el primero representa la forma oficial en que se supone suceden las cosas y el segundo representa la forma en la cual suceden realmente las cosas. “La distinción entre formal e informal, es decir, que se supone lo que debe suceder, en comparación con lo que está sucediendo, es un poderoso elemento de la teoría del Desarrollo Organizacional y es un punto de partida para comprender la dinámica de la organización” (French y Bell, 1996). En ambos se debe de cuidar los procesos. En su mismo modelo, Weisbord propone otro enfoque de diagnóstico orientado al bienestar y a una evaluación del potencial de la acción en el que congrega a todo el sistema, se encauza en el futuro, en estructurar las tareas que los individuos pueden auto estructurar y en facilitar el diagnóstico de problemas provocados por la influencia del medio ambiente.

Como se muestra en la figura 1 Weisbord mide seis variables: Propósitos, Estructura, Relaciones, Recompensas, Liderazgo y Mecanismos auxiliares; y incluyendo una variable adicional llamada Actitud hacia el cambio, formula preguntas clave de diagnóstico para cada una de las variables. “Los problemas

podrían estar ocasionados por estructuras inadecuadas, por un liderazgo deficiente, por propósitos que no son claros, también por la falta de mecanismos útiles” (French y Bell, 1996).

El Modelo de Weisbord facilita el diagnóstico de problemas provocados por la influencia del medio ambiente externo, examinando en forma sistemática los procesos y las actividades de cada subsistema de la organización, buscando señales de problemas y el reflejo que estas acciones han tenido en cada uno de ellos.

Figura 1



El cuestionario que se aplicó en la presente investigación, incluye aspectos relevantes de cada uno de los seis subsistemas que comprende el Modelo de Weisbord y del factor adicional actitud a cambiar, como se especifica a continuación:

1.- **PROPÓSITO.**- Grado en que los miembros de la organización perciben claramente la misión y los fines de ésta.

2.- **ESTRUCTURA.**- Si existe concordancia adecuada ente la finalidad y la estructura disponible. Es decir, si se comprende la distribución de tareas, responsabilidades y funciones entre todos los niveles del personal.

3.- **LIDERAZGO.**- Es el acto de vigilar ciertas actividades de tal manera que se realicen en forma satisfactoria, de tal manera que se debe de determinar en qué medida los líderes organizacionales están definiendo objetivos, expresándolos propósitos en programas, defendiendo la integridad de la organización y manteniendo el orden con respecto al conflicto interno.

4.- **RELACIONES.**- Son las relaciones entre el personal, cómo interactúan los trabajadores para efectuar sus tareas, incluyendo cómo son tomadas y comunicadas las decisiones. Weisbord sostiene que existen tres tipos de relaciones de trabajo que son las más importantes: entre individuos; entre unidades (departamentos) que realizan tareas diferentes; y entre las personas y la naturaleza y requerimientos de sus trabajos. Además, Weisbord argumenta que en el Desarrollo Organizacional, se debe de diagnosticar primero la interdependencia requerida, después la calidad de las relaciones y finalmente las formas de conflictos administrativos.

5.- **RECOMPENSAS.**- El sistema de recompensas incluye la manera en que las personas son recompensadas por su trabajo así como los beneficios no financieros que ellas reciben. En este cuadro, se debe diagnosticar las similitudes y diferencias entre lo que la organización recompensa formalmente, el paquete de gratificaciones, los sistemas de incentivos, etcétera y lo que sus miembros piensan sobre los castigos y recompensas que reciben.

6.- **MECANISMOS ÚTILES.**- Incluye los mecanismos de ayuda, tales como finanzas, logística, supervisión, capacitación, proceso de flujo de clientes. Estos Weisbord los considera como aquellos procesos que debe realizar toda organización para poder sobrevivir: incluyéndose la planeación, el control, el presupuesto y otros sistemas de información que ayudan a cumplir con los objetivos de la organización. Son los procesos que la organización tiene para sobrevivir y ayudan a los miembros de la misma a desempeñar sus actividades y que alcancen los objetivos organizacionales.

7.- **ACTITUD HACIA EL CAMBIO.**- Se incluyó este factor, en virtud de que hoy en día las organizaciones deben de tener la tendencia a configurarse en

organizaciones de aprendizaje, a cuyo respecto, Graham y Muyia (2006), citan que Senge, (1990) líder en el paradigma del cambio, las define como aquellas organizaciones que son capaces de crear su futuro. Asimismo, que Deming, (1990) argumenta que todas las organizaciones deben de implementar un sistema de administración, con énfasis en un constante mejoramiento de la calidad.

MARCO REFERENCIAL

Salgado, et al. (1996) realizaron una investigación sobre la satisfacción laboral y el clima organizacional de una pequeña empresa española, los resultados encontrados sugieren que, los estudios de diagnóstico del clima organizacional se investiguen y analicen separadamente clima y satisfacción ya que podrían tener efectos diferenciales sobre la productividad laboral (rendimiento, absentismo, rotación, accidentes, etc.).

Los hallazgos encontrados por Arias (2007), menciona que el clima organizacional en la institución es definido como positivo, pero existen oportunidades de mejora; en cuanto a que la comunicación sea más efectiva y cordial, así como a la equidad en la asignación de cursos y ascensos y estudiar la aplicación de incentivos y en cuanto a sus condiciones físicas para la realización del trabajo son óptimas.

Ruiz, et al. (2012) en un estudio que efectuaron en la Empresa Petróleos Mexicanos en Poza Rica, Veracruz, realizan un diagnóstico que permita conocer y medir el clima laboral percibidos por los trabajadores para determinar los factores que lo definen; detectando que los empleados cuentan con el equipamiento, soporte requerido para la realización del trabajo y las condiciones ambientales adecuadas; así como el grado en que perciben el ambiente laboral interno es de cooperación; la posibilidad de participación en la definición de objetivos y en la toma de decisiones, ya que se cuenta con los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador para desempeñarse en su puesto, aunque se observa un limitado grado de identificación con los objetivos y programas de la organización como un todo y mostrando una falta de sentimiento de unidad compartida para formar parte de ella.

Patlán-Pérez, et al. (2012) mencionan a Chiang y Ojeda (2007) los cuales han identificado asociaciones significativas entre un gran número de factores del clima organizacional y la satisfacción laboral, este es el caso de factores tales como comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales, calidad

en el trabajo, toma de decisiones, objetivos de la institución, compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa y eficiencia de la productividad.

METODOLOGÍA

El diseño metodológico corresponde a una investigación de campo, transversal, mixta (cuantitativa y cualitativa) y de tipo descriptivo.

La Muestra se determinó por consenso ya que incluye a la población total de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal - mecánica objeto de estudio: un total de 20 sujetos (4 del personal administrativo y 16 del personal operativo).

Para efecto de la recolección de la información se aplicó el Modelo Organizacional de Seis Casillas de Weisbord (1976), el cual mide siete variables: Propósitos, Estructura, Relaciones, Recompensas, Liderazgo, Mecanismos útiles y Actitud hacia el cambio. Las seis primeras áreas son del modelo de Weisbord, mientras que la última se añadió para darle al consultor/facilitador ideas sobre la disposición al cambio.

Se tomó la decisión de aplicar el Modelo de Weisbord para realizar un diagnóstico de clima organizacional, en virtud de que el mismo, permite una visión de cada una de los seis factores que lo conforman; y además el modelo, permite hacer inferencias del efecto que tienen entre sí los factores mencionados y así se puede determinar cuáles son las fortalezas y debilidades de la organización y planear acciones de desarrollo organizacional que se requieran. A continuación se presenta en la tabla 1 la operacionalización de las variables.

Tabla 1.- Definición y Operacionalización de Variables.

Variable	Indicadores	Preguntas
-----------------	--------------------	------------------

Propósito	Claridad de la meta y si los trabajadores apoyan el propósito de la organización.	1, 8, 15, 22, 29
Estructura	Es la disposición y orden de las partes dentro de un todo.	2, 9, 16, 23, 30
Liderazgo	Aceptación del jefe, reconocimiento de ser competente, trato justo, atención en sentimientos de sus subordinados.	3, 10, 17, 24, 31
Relaciones	Relaciones cordiales, vínculos amistosos, reconocimiento y respeto de la personalidad humana.	4, 11, 18, 25, 32
Recompensas	La recompensa es a través de incentivos o en su caso un castigo	5, 12, 19, 26, 33
Mecanismos Útiles	Planeación, control, presupuestos y los demás sistemas de información, como las Tic's.	6, 13, 20, 27, 34
Actitud hacia el Cambio	Organizaciones que son capaces de cambiar en un futuro, implementar un sistema de administración, mejoramiento de la calidad.	7, 14, 21, 28, 35

Fuente: Elaboración propia.

El instrumento para la presente investigación, es tipo escala de Likert, con 6 opciones de respuesta (1. Muy en desacuerdo, 2. Moderadamente en desacuerdo, 3. En desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Moderadamente de acuerdo y 6. Muy de

acuerdo), consta de 35 reactivos correspondientes a 7 variables. Incluye una sección que contiene reactivos de datos generales relativos a la edad, género, antigüedad en la empresa, actividad principal, y nivel de estudios.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto, cuyos resultados fueron sometidos a la prueba de Alfa de Cronbach, obteniéndose un coeficiente de consistencia interna de .851 el cual es considerado como aceptable. Una vez tabulados los datos, se calcularon frecuencias, las medias y los coeficientes de correlación de Pearson, usando el programa SSPS (versión 17.0).

RESULTADOS

Las Medias globales obtenidas de las siete Variables comprendidas en el cuestionario aplicado a los 20 sujetos que conforman la Muestra de la pequeña empresa objeto de estudio, se presentan en la Tabla 2.

Tabla 2.- Medias globales y desviaciones estándar de las 7 variables.

	VARIABLES	Media	DS
4	Relaciones	4.78	0.51
2	Estructura	4.54	0.49
3	Liderazgo	4.54	0.69
5	Recompensas	4.35	0.47
6	Mecanismos Útiles	4.21	0.53
1	Propósito	4.10	0.64
7	Actitud hacia el Cambio	3.78	0.49

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, las Medias más altas corresponden a las variables de *Relaciones*, *Estructura* y *Liderazgo*, mientras la variable con la Media más baja es la de *Actitud hacia el Cambio*.

De acuerdo a las correlaciones obtenidas de las 7 variables, se presentan los coeficientes de correlación de Pearson a continuación en la Tabla 3.

Tabla 3.-. Coeficientes de Correlación de Pearson de las 7 variables

	Propósito	Estructura	Liderazgo	Relaciones	Recompensas	Mecanismos Útiles	Actitud hacia el Cambio
Propósito		.720**	.728**	.587**	.556*	.402	-.007
Estructura			.752**	.756**	.746**	.612**	.198
Liderazgo				.747**	.692**	.347	-.223
Relaciones					.449*	.313	-.240
Recompensas						.442	.327
Mecanismos Útiles							.356
Actitud hacia el Cambio							

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a los resultados obtenidos

* La correlación es significativa al nivel 0.05.

** La correlación es significativa al nivel 0.01

En la tabla 3, se puede apreciar que la mayoría de los coeficientes muestran niveles de significancia de 0.01 y 0.05, pero casi todos los valores son superiores a 0.7 que es considerado puntaje para afirmar que existe correlación. Por lo tanto, la variable que presenta la más alta correlación es la de *Relaciones con Estructura*, en orden descendente, la de *Relaciones con Liderazgo*; así como la de *Liderazgo con Estructura* siguiéndole la de *Recompensas y Estructura*.

Esto es indicativo de que el trabajador percibe que la relación interpersonal es cordial y amistosa entre todos los niveles de la estructura de la organización, los líderes organizacionales mantienen el equilibrio y el orden con respecto al conflicto interno, y la manera en que las personas son recompensadas por su trabajo, así como los beneficios no financieros que ellas reciben por su desempeño.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos de la presente investigación muestran la percepción del clima organizacional de los trabajadores administrativos y operativos de la empresa en estudio. Así mismo por consecuencia brinda la información necesaria para conocer y determinar los factores que definen al clima organizacional.

En relación al objetivo de identificar los factores de mayor incidencia en un ambiente laboral saludable a través de un Diagnóstico de Clima Organizacional en una Pequeña Empresa de la industria metal-mecánica de Monclova, Coahuila, las variables de acuerdo con la percepción de los trabajadores, que más destacan son Relaciones, Estructura y Liderazgo, esto quiere decir, que la relación existente entre el personal, y la forma en cómo interactúan los trabajadores para efectuar sus tareas, y la manera de cómo son tomadas y comunicadas las decisiones, son percibidas por los trabajadores parte importante para el ambiente organizacional satisfactorio; los que se comprende la distribución de tareas, responsabilidades y funciones entre todos los niveles del personal.

El efectuar el diagnóstico de Clima Organizacional proporcionó conocimiento de cómo el personal percibía a la empresa de acuerdo con los factores involucrados, información útil para brindar retroalimentación a fin de que se formulen estrategias a nivel directivo y de la gerencia que dirijan a la empresa hacia una mayor productividad y competitividad.

Se recomienda dar retroalimentación, a los dueños de la empresa, respecto a los aspectos positivos relativos a la satisfacción laboral que reportan los trabajadores en este estudio, que sirvan de apoyo para establecer estrategias de reforzamiento y de mejora, aprovechando las áreas de oportunidad. A su vez, hacer hincapié en el proceso de inducción para favorecer el sentimiento de pertenencia, conocer la misión, visión y los valores de la empresa para que se sientan incluidos en el logro de objetivos y en los resultados de productividad; reforzar los procesos de comunicación formal e informal, definir bien las funciones para cada puesto y tener perfiles de puestos para la selección de personal, crear programas de incentivos, incrementando los elementos que se refieren a proporcionar reconocimiento al personal (por el esfuerzo, por ser eficiente, por su rendimiento, por estar capacitado, por hacer propuestas innovadoras, etc.).

Bibliografía

- Acosta y Venegas (2010). *Clima Organizacional en una Empresa Cervecera: Un Estudio Exploratorio*. Revista IIPSI, Facultad de Psicología Universidad del Papaloapan, Campus Tuxtepec, México. Vol. 13. núm. 1. pp. 163 – 172.
- Arias M. (2007) *Factores del Clima Organizacional influyentes en la Satisfacción Laboral de Enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del hospital nacional de niños, 2004*. Enfermería en Costa Rica, Junio 2007, vol.28 (1). ISSN 1409-1992/2005/26/1/5-12
- Brunet, L. (2004). *El Clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México, Trillas
- Burke, W. (1988). *Desarrollo Organizacional: punto de vista normativo*. México. Addison Wesley Iberoamericana SITESA.
- Chiang y Ojeda (2011). *Estudio de la Relación entre Satisfacción Laboral y Productividad de los trabajadores de las Ferias Libres*. Revista Contaduría y Administración, editada por la división de Investigación de la Facultad de Contaduría y Administración. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).
- Chagala, Y. (2011). *Diagnóstico del Clima Organizacional en un Área de la Administración Local de Auditoría Fiscal*. Tesis de Licenciatura en Administración. Facultad de Administración de la Universidad Veracruzana.
- Chiavenato, I. (1989). *Administración de Recursos Humanos*. 5° Edición. Colombia. McGraw-Hill.
- Dailey, R. (2003). *Comportamiento Organizacional*. 1° edición 2003. Gran Bretaña. Publicación
- Deming, W. (1990). *A System of Profound Knowledge, British Deming Association Booklet*. A9, Salisbury.
- French, W. y Bell, C. (1996). *Desarrollo Organizacional*. México. Editorial Prentice Hall.
- García, M. (2003). *Del Clima Organizacional a la Cultura Organizacional*. II Encuentro de Investigación y Docencia en Administración. Asociación Colombiana de Facultades de Administración – ASCOLFA. Cali: Universidad del Valle.
- Goncalves, A. (1997). *Fundamentos del Clima Organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad.
- Graham, C. y Muya, F. (2006). *“Culture, organizational learning and selected employee background variables in small-size business enterprises”*. University of Arkansas, Fayetteville, Arkansas, USA.
- Litwin y Stringer (1968). *Motivación y Clima Organizacional*. Harvard University, Graduate School of Business Administration, Division of research.
- Patlán-Pérez, et al. (2012). *El Clima y la Justicia Organizacional y su efecto en la Satisfacción Laboral*. Revista Internacional Administración & Finanzas. Volumen 5, Número 5, 2012.

- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 10° Edición. Editorial Pearson Educación.
- Rodríguez, D. (2001) citado por Chagala, Y. (2011). op.cit.
- Ruiz, et al. (2012). *Diagnóstico del Clima Laboral en la Empresa Petróleos Mexicanos en Poza Rica, Veracruz*. Revista Electrónica Medicina, Salud y Sociedad. Vol. 2. No. 3. Mayo - Agosto 2012. ISSN 2007-2007
- Salgado, et al. (1996). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una PYME*. *Revista Psicothema*, 8(2), 329-335. ISSN 0214-9915. CODEN PSOTEG.
- Torrecilla, O. D. (2005) *Clima Organizacional y su relación con la productividad laboral*. Documento de Cátedra. Facultad de ciencias Políticas y sociales. U.N.C. En: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/intruduccin-al-clima-organizacional.htm>
- Weisbord, M. (1976). *Organizational diagnosis six places to look for trouble with or without a theory*. Group & Organizational Studies.
- Zamora, N. (2005). *El Liderazgo en el Clima Organizacional y sus Repercusiones en la Creación de Valor*. Tesis para obtener el grado de Maestro en Ciencias con especialidad en Administración. Instituto Politécnico Nacional. México. En: <http://itzamana.bnct.ipn.mx:8080/dspace/bitstream/123456789/1135/1/tesis.pdf>

MOTIVACIONES EMPRENDEDORAS DEL ESTUDIANTE DE PREGRADO¹⁶

Dra. Berta Ermila Madrigal Torres¹⁷ (Universidad de Guadalajara CUSUR); Dra. Claudia Saldaña Orozco¹⁸ (Universidad de Guadalajara CUSUR) y Rosalba Madrigal Torres¹⁹ (Universidad de Guadalajara CUCSH)

Resumen

Estudio en proceso, que presenta un primer diagnóstico de los motivos y actitudes emprendedoras de los estudiantes de pregrado. El emprender un proyecto o empresa, siendo estudiante no es fácil y más aún cuando no es el objetivo ni el perfil de la licenciatura que cursa y lo encamina a tal propósito. Otro fenómeno son los aspectos psicosociales, el perfil de la universidad, su política educativa y filosofía para despertar el espíritu emprendedor del estudiante. Así de cómo asume su responsabilidad social y el ser una universidad emprendedora. Sin embargo, hay motivaciones intrínsecas y espíritu emprendedor dormido del estudiante que en este estudio quisimos conocer e identificar.

El estudio surge del proyecto de investigación “Actitudes emprendedoras de estudiantes de pregrado”, responsable Dra. Angélica Contreras y Dra. Berta Madrigal de la Universidad de Guadalajara. La muestra fue 59 estudiantes pregrado: 15 del verano de investigación 2013 que participaron en la línea de investigación liderazgo y emprendurismo y 44 que no cursaron el verano. Las preguntas de investigación son: ¿Cuál es el motivo para emprender empresa? ¿Cuáles son sus limitaciones? ¿Hay diferencias entre un estudiante y otro?

Palabras clave

Motivaciones emprendedoras, emprendimiento social, habilidades sociales.

Summary

Study in progress, having a first diagnosis of the causes and attitudes entrepreneurial undergraduates. Embarking on a project or company, being a student is not easy and even more so when it is the lens or the profile of the undergraduate courses and routes it to that purpose. Another phenomenon is the psychosocial aspects, the profile of the university, its educational policy and philosophy to awaken the entrepreneurial spirit of the student. So how to assume their social responsibility and being an entrepreneurial university. However, there are intrinsic motivation and entrepreneurship student asleep in this study we wanted to find and identify.

¹⁶ Proyecto que presenta avances de investigación donde participaron como auxiliares de investigación seis estudiantes en el verano de investigación 2013, Abel May Jiménez, Gabriel Manuel Tus Us, Lázaro del Jesús Chi Esteban, Margarita Custodio Durán, Rocío Citlhally Atayde Sainz.

¹⁷ madrigal@cusur.udg.mx

¹⁸ claudias@cusur.udg.mx

¹⁹ rosaltbam@csh.udg.mx

The study comes from the research project "Attitudes of undergraduate entrepreneurs" responsible Dr. Angélica Contreras, and Dr. Berta Madrigal de la Universidad de Guadalajara. The sample was 59 undergraduate students: 15 research summer 2013 who participated in the research Leadership and Entrepreneur 44 who missed the summer. The research questions are: What is the reason to conduct business? What are its limitations? Are there differences between a student and another?

Keywords

Motivations entrepreneurship, social entrepreneurship and social skills.

El presente trabajo presenta resultados preliminares de un proyecto de investigación titulado "Motivaciones emprendedoras del estudiante de pregrado" el cual tiene como objetivo principal conocer cuales son las actitudes emprendedores del estudiante de pregrado, su espíritu emprendedor y sus habilidades y competencias con el fin de establecer estrategias y seguimiento en la formación de la cultura emprendedora del estudiante. En este caso se presenta dos variables de la cultura emprendedora.

Emprendedor y emprendurismo

De los clásicos hablar de emprendedor, innovación y sus características psicológicas están Schumpeter (1934) y McClelland (1960) son los primeros en identificarlo como una figura importante en el desarrollo económico. Diferencia al gerente del emprendedor, que éste es quien innova. La innovación emprendedora consiste en utilizar el conocimiento disponible para producir y/o comercializar un nuevo producto y/o realizar una adaptación de uno ya existente. Los contemporáneos lo describen como una persona que asume riesgos para llevar a cabo una acción y así obtener un beneficio, Prado y Júnior (2002). Por otra parte, Drücker (2002) considera que la característica de emprender es más bien un comportamiento que un rasgo de la personalidad. Plantea que cualquier persona que pueda enfrentarse a la toma de decisiones y a la innovación puede aprender a ser emprendedor.

Además de las teorías enunciadas anteriormente, Cross & Travaglione (2003), realizan una investigación explicando la importancia que tiene la inteligencia emocional en los emprendedores, tomando como referencia la automotivación. Reconoce en ellos, una gran habilidad para interrelacionarse. El control que poseen sobre sus emociones, hace que los problemas, las frustraciones se vuelvan un motor para solucionarlos.

Para identificar al emprendedor, se utilizan variables demográficas. Varios autores lo han empleado, entre ellos Brockhaus, (1982), Cohen & Levinthal (1990), citados por Robinson (1991). Más recientemente, confirmando la explicación, Hisrich & Peters (2002) y Cano et al. (2003), explican que existe alguna evidencia para suponer que personas que poseen similares antecedentes familiares, orden en nacimiento, estado civil, edad, nivel educacional de sus padres y de él mismo, experiencia laboral, status socioeconómico, determinaría un perfil emprendedor.

Una de las críticas explicada por Robinson (1987), es que durante mucho tiempo los psicólogos han sostenido que no son las experiencias en sí mismas lo que modifica el comportamiento de las personas sino la conclusión que sacaron de esas experiencias. Por ejemplo, dos individuos nacidos en igualdad de circunstancias (ser primogénito, hombre y tener padres inmigrantes con su propio negocio), puede determinar que uno se vuelva emprendedor y el otro no.

La actitud es definida como una predisposición a responder favorablemente o no hacia un determinado objeto. El mismo, puede ser una persona, un lugar, un evento, una actividad, un concepto mental, etc. Triandis (1974) sostiene que las actitudes son tridimensionales. Producen tres tipos de reacciones: afectivas, cognitivas y comportamentales.

Actitudes emprendedoras

Décadas de estudios han demostrado que el proceso cognitivo de las personas dista mucho de ser totalmente racional. Por el contrario se ha encontrado que está afectado por varios errores. Por ejemplo, las informaciones que confirman nuestras creencias son recordadas que las que contradicen las mismas, según lo estudiado por Stenberg et al. (1999).

Brockner et al. (2004) reconoce que las personas tienen dos formas diferentes de encuadrar su forma de actuar, conocido como la “Teoría del foco regulatorio”. Esto significa que unos emprendedores tienen una visión basada en la proacción, en cambio, otros la basan en la prevención. Esto influye mucho en la forma de actuar ya que una persona que se basa en prevenir, en no cometer errores, puede dejar pasar una oportunidad de negocio. En cambio otra persona, con visión positiva, está motivada para alcanzar sus objetivos, aunque puede ver una oportunidad de negocio donde no existe. Para ser emprendedor es fundamental tener su punto de atención en la proacción.

La actitud emprendedora puede definirse como una conducta permanente de administrar los recursos para generar resultados según la actividad en que se

desarrolla Ajzen (1991), da origen a la teoría del comportamiento planeado en la cual señala que la conducta se encuentra prescrita por sus intenciones, que son un factor motivacional, pero estas intenciones de creación de empresas se encuentran supeditadas por la actitud, normas subjetivas y control percibido comportamental.

Según Ajzen (1991), la actitud hacia la conducta de crear empresa tiene una evaluación que puede ser favorable o desfavorable por parte del mismo emprendedor, es decir, si la persona evalúa favorablemente la acción de crear empresa, tiene uno de los tres determinantes de la intención para convertirse en acción, de acuerdo con la teoría de conducta planificada. El segundo predictor para la conducta de creación de empresas son las normas subjetivas que hace relación a la percepción, que tiene el emprendedor, de la presión social para llevar a cabo la creación o no de dicha empresa. Por lo anterior se plantea la siguiente pregunta de investigación. ¿Cuáles son las motivaciones, habilidades y limitaciones emprendedoras de los estudiantes de pregrado que tomaron un verano de investigación sobre el tema de emprendurismo y liderazgo versus los que no tomaron un verano del 2013?

Robinson (1987) entiende que las actitudes son las que realmente determinan el perfil emprendedor. Considera que las actitudes son menos estables que los rasgos de la personalidad ya que cambian a través del tiempo y se modifican con la interacción con el entorno.

Al tener como objetivo analizar las actitudes emprendedoras de los estudiantes es muy importante entender su composición. Según Triandis (1974), dentro de los componentes de las actitudes encontramos:

- El componente cognitivo que radica en las creencias y pensamientos que posee el individuo con respecto a objeto específico de esa actitud. Es la idea.
- El componente afectivo que consiste en el sentimiento positivo o negativo que le produce dicho objeto. Es la emotividad que impregna la idea.
- El componente comportamental que comprende las intenciones y predicciones de comportamiento que produce el objeto.

Robinson (1987) estudió cuatro actitudes en el desarrollo de la “Entrepreneurial Attitude Orientation Scale” (EAO):

1. Necesidad de logro en los negocios, referido a resultados concretos como la creación y desarrollo de nuevos emprendimientos.
2. Innovación en los negocios, percibido como el funcionamiento de una empresa en una forma nueva y única.
3. Control percibido interno en los negocios, como forma de influenciar el mismo.
4. Autoestima relacionada con los negocios como confianza y sentimiento de competencia para llevar a cabo el negocio.

Los clásicos sobre emprendurismo como Rubin & Paul (1979), Robson (1996) sus estudios se enfocaron a las actitudes emprendedora, lo cuales llegan a resultados que consideran la determinación endógena de las preferencias y de la actitud hacia el riesgo.

Los estudios realizados a los estudiantes universitarios podemos mencionar Rubio López (1999). También existen estudios que a medida que aumenta la edad de las personas existir una menor deseabilidad y propensión a establecerse por cuenta propia.

Por otra parte es importante identificar al emprendedor social, ya que es la que busca poner en práctica una idea con el fin de resolver un problema social, busca dar solución a conflictos que estén ocurriendo en un momento preciso, en una comunidad o región. Aunque la literatura dice que el fin del emprendurismo social no es económico es un paradigma que debe vencer. “Emprender no es necesariamente empezar un negocio desde cero. También puede significar el hecho de adaptar el modelo de negocios existente a la realidad que enfrenta la empresa”.

Drayton (2011) acuñó el término *emprendedor social* para referirse a “personas que se enfrentan de manera innovadora, con toda su energía, pasión, y tenacidad a resolver los problemas más importantes de nuestras sociedades”. El emprendurismo social es una actividad innovadora acometida explícitamente para generar valor social. En la comunidad de Ashoka²⁰, “los emprendedores sociales poseen dos atributos sobresalientes: una idea innovadora que produzca un cambio social significativo y una visión emprendedora a la hora de realizar sus proyectos”.

²⁰ Hace 30 años Bill Drayton fundó Ashoka: una comunidad de casi 3,000 Emprendedores Sociales innovadores de 70 países que impulsa las ideas más importantes e innovadoras de transformación social.

Espíritu emprendedor

Desde la óptica de las cualidades personales, el espíritu emprendedor supone desarrollar la iniciativa personal, la confianza en uno mismo, la creatividad, el dinamismo, el sentido crítico, la asunción de riesgos, y otros muchos valores que hacen a las personas activas antes las circunstancias que los rodean.

En el área de las habilidades sociales, el espíritu emprendedor conlleva el desarrollo de actitudes de cooperación y de trabajo en equipo, así como el hábito de asumir nuevos roles en una sociedad en continuo cambio. También significa capacidad de relación con el entorno y sensibilidad ante las necesidades de los otros.

Si se enfoca desde las habilidades de dirección, el espíritu emprendedor supone voluntad de ensayar nuevas experiencias o hacer las cosas de manera diferente simplemente por la existencia de posibilidades de cambio. Por lo cual, se entiende como emprender la capacidad para desarrollar ideas propias y ajenas, explotándolas al máximo actuando con apertura y flexibilidad.

Metodología

El tipo de estudio es *correlacional*, ya que tiene como utilidad y propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables. Con el uso del *método mixto*, con el fin de obtener un panorama más completo del fenómeno a estudiar. En este caso, a la actitud emprendedora de los jóvenes de pregrado.

La muestra son 15 estudiantes del verano y 44 que no asistieron al verano de la investigación científica de las siguientes instituciones educativas: Instituto Tecnológico Superior del Sur del Estado de Yucatán (ITSSY), Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT), Instituto Tecnológico Superior de los Ríos (ITSR), Instituto Tecnológico de Cerro Azul (ITCA), Instituto Tecnológico Superior de Carrillo Puerto (ITSFP), Universidad Autónoma de Yucatán (UADY) y el Instituto Tecnológico Superior de Eldorado (ITSELD); con el fin de obtener una mayor diversidad de información.

Para obtener la información sobre "Actitudes de los estudiantes de pregrado hacia la creación de empleo, autoempleo y emprendurismo social" se aplicó un instrumento (cuestionario) que constó de 25 reactivos, organizados en cuatro secciones. 1) Datos personales, formación profesional y experiencia laboral. 2) Antecedentes familiares en cuánto a formación académica y actitudes del emprendedor. 3) El espíritu emprendedor, las variables de autoempleo, creación

de empresas y emprendurismo social. 4) Habilidades directiva y de emprendurismo.

De las variables anteriormente mencionadas se consideraron en las dos grupos de interés para conocer el grado aceptación o rechazo que tuvieron los estudiantes en base a estas variables, lo cual se explica más adelante en el apartado de hallazgos.

De acuerdo a estas variables, se midieron los grados de motivación que tienen los alumnos para emprender un negocio al igual que conocer los obstáculos que les impiden y son limitantes para emprender. De igual forma se recabó información acerca de ciertas actitudes propias de un emprendedor. Por último, con los datos obtenidos se clasificaron habilidades y competencias de los dos grupos y hacer un análisis comparativo de los dos grupos.

Se ha planteado la siguiente Hipótesis: Los estudiantes que realizan un verano de investigación científica, desarrollan más sus ideas de emprendurismo e independencia económica y social respecto a los estudiantes que no realizaron un verano de investigación.

Resultados y hallazgos

En la tabla 1 se muestra el perfil de los estudiantes que participaron en el estudio, tanto los que participaron en el verano de la investigación científica como los que no participaron.

Tabla 1. Perfil de los estudiantes de pregrado

Variable	Estudiantes que participaron en un verano científico		Estudiantes que NO participaron en un verano científico	
	Perfil	Porcentaje de respuesta	Frecuencia de resultado de variable	Porcentaje de respuesta
Tipo de Universidad	Tecnológica	75%	Universidad	25%
Género	Masculino	40%	Masculino	41.9%
	Femenino	60%	Femenino	58.1%
Edad	18-21 Años	80%	22-25 Años	20%
Área profesional	Ciencias Sociales y Administrativas	60%	Ciencias Sociales y Administrativas	40%
	Ingeniería y Tecnologías	40%	Ingeniería y Tecnologías	60%

Fuente: Elaboración propia 3013

En la tabla anterior se puede apreciar que en los jóvenes de pregrado predomina el género femenino 60 y 58 por ciento el rango de edad es de 18 a 25 años. El 53 por ciento corresponde a alumnos procedentes de institutos tecnológicos, destaco el área de Ingeniería y Tecnológicas, tanto en los que están en verano al igual que los que no asistieron al verano, todos con un grado de estudio entre 7° y 8° semestre.

Al correlacionar las actitudes de los estudiantes de pregrado que no asisten al verano científico, consideran de mayor importancia la responsabilidad al momento de crear su propia empresa pero tienen como obstáculo principal el reunir el capital inicial. En contraste a los jóvenes que si asisten al verano científico, los cuáles, según la investigación, consideran que su mayor obstáculo al crear una empresa es el temor a fracasar, puesto que, como la mayoría de los estudiantes del verano tienen un área de estudios relacionada con las *Ciencias*

Sociales y Administrativas, consideramos que tienen más conocimiento acerca de las consecuencias y todo lo que implica el crear una empresa.

Correlacionando en la variable de habilidades y competencias encontramos que los jóvenes que asisten al verano de investigación científica creen que la habilidad de ser innovadores es importante para crear una empresa mientras que los jóvenes que no asisten al verano piensan que el éxito es la competencia de mayor relevancia para emprender.

En la tabla 2 se presenta la correlación de las tres variables donde se puede apreciar las actitudes que tiene cada grupo de estudiantes, sus habilidades predominantes y sus motivaciones y o actitudes para emprender.

Tabla 2. Actitudes, habilidades, competencias y motivos para emprender

Fuente: Investigación de campo, 2013.

Variable	Verano de investigación	Máximo	Mínimo
Actitudes	si	52.6% ser competitivo	21.1% manejo de estrés
	no	77.3% responsabilidad social	54.5% manejo de estrés
Habilidades y competencias	si	20.5% innovación	9.1% fracaso
	no	84.1% éxito	20.5% tomar decisiones solo
Motivos	si	42% generar tu propio empleo y dirigir un grupo	21.1% afán de lucro
	no	75% poner en marcha tus propias idea	18.2% afán de lucro
Obstáculos	si	36.8% temor al fracaso	21.1% tener que trabajar demasiadas horas
	no	47.7% dificultades para reunir el capital inicial	22.7% problemas con el personal

Fuente: Investigación de campo, 2013.

En lo relacionado a las actitudes un 77.3 por ciento coinciden que la responsabilidad social es la actitud más importante al momento de crear una empresa, mientras que el 52.6 por ciento de los estudiantes que participan en el verano científico 2013, en la U de G piensan que la actitud de mayor importancia es el ser competitivo.

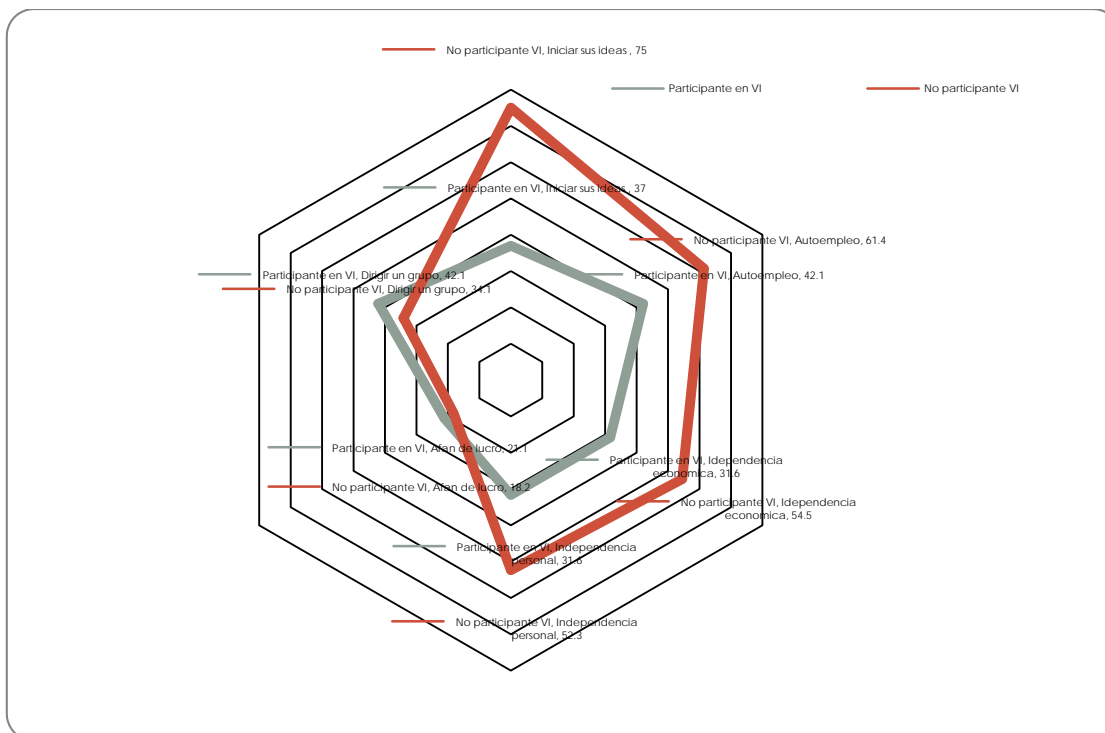
En la sección de *habilidades y competencias* se obtuvo que el 84.1 por ciento de los estudiantes participantes del verano piensan que el éxito es la principal competencia que se debe poseer al momento de crear una empresa, mientras que el 75 por ciento de los estudiantes que no participan en un verano de

investigación manifestaron que la principal competencia que deben tener es la Iniciativa.

De la información recabada de la sección cuatro del cuestionario se encontró que el 75 por ciento de los estudiantes de pregrado que no participan en un verano de la investigación científica piensan que el hecho de poner en marcha ideas propias es el principal factor de motivación y un 47.7 por ciento piensa que las dificultades para reunir el capital inicial es el principal obstáculo, mientras que el 42.1 por ciento de los estudiantes que participan en el verano científico 2013 en la U de G piensan que los principales motivos al momento de crear una empresa son generar el propio empleo y dirigir a un grupo de personas. Por el contrario, coinciden en que el principal obstáculo para crear empresas son las cargas fiscales excesivas y el temor a fracasar.

En la gráfica 1, nos muestra que los estudiantes que no participaron en el verano de investigación poseen un alto nivel de iniciativa para desarrollar sus ideas con un 75 por ciento, respecto a un 37 por ciento de los estudiantes que si realizaron un verano de investigación, en relación al autoempleo muestran un 61.4 por ciento, predominando una mayor independencia económica y personal los que no tuvieron un verano de investigación, mientras que los estudiantes que participaron en el verano presentan un 42.1 por ciento en dirección grupal, esto nos dice que tienen más interés en dirigir a un grupo de personas. Podemos plantearnos nuevas preguntas de investigación ante este resultado ya que los resultados son opuestos a lo que se planteo como supuesto. ¿El estudiante de verano le interesa más dirigir e investigar que poner una empresa? El que participa en un verano de investigación analiza y conoce más los riesgos que implica emprender? pero, ¿quién es más emprendedor? el estudiante que se atreve a realizar un verano de investigación, fuera de su entorno con habilidades de dirigir, o el estudiante que decide no realizar un verano de investigación y autoemplearse para buscar su independencia económica y social? Estas y otras planteamientos surgen al analizar los resultados de estos dos grupos de estudiantes con perfil similar, pero con acciones y alcances diferentes véase la gráfica uno.

Gráfica1. Motivaciones del estudiante de verano investigación y los que no participaron



Fuente: Elaboración propia, 2013

En este análisis comparativo podemos apreciar que los estudiantes que participaron en el verano de investigación científica versus los que no participaron tienen tendencias motivacionales marcadas hacia el área de dirigir grupos. Es entendible porque ellos se integran a la línea de investigación liderazgo y emprendurismo. Pero lo que sí es cuestionable es que en el ámbito de emprendurismo, los resultados reflejen indicadores menores frente al joven estudiante que no asistió al verano de la investigación científica.

Conclusiones preliminares

Con los resultados preliminares de este estudio comparativo nuestra hipótesis no se comprueba, al contrario se desaprueba ya que las correlaciones que se realizaron con las tres variables descritas en la investigación nos reflejan que los estudiantes tienen motivaciones diferentes a lo que la investigación planteó como hipótesis, lo cual nos motiva a seguir realizando investigación sobre el tema y realizar otras correlaciones con otras variables.

Se han presentado ciertos hallazgos que no esperábamos en la muestra, no obstante que el alumno externo al grupo de control no estaba participando en una línea de emprendurismo social se obtuvieron resultados más altos de sus

motivaciones emprendedoras hacia a lo social, más del 50 por ciento reflejan actitudes relacionadas con actitudes de tipo social y de comunicación con la comunidad.

Surgen nuevas veredas de investigación para futuros estudios relacionados con las actitudes y con el emprendurismo social. Estas son, ¿cómo incidir, si el joven no tiene actitud emprendedora? ¿Cómo involucrar al estudiante desde la etapa de formación? ¿Para lograrlo tiene que ser una universidad emprendedora? ¿Se tienen que desarrollar estrategias para formar al estudiante? ¿Conocer sus actitudes emprendedoras y ser una Universidad emprendedora? Todos estos planteamientos nos hemos cuestionado al inicio de este proyecto. Por lo que visualizaremos en primera instancia qué es una Universidad emprendedora.

Bibliografía

- Ajzen, I. (1991). Attitude structure and behaviour. En S. R. Pratkanis, S. J. Breckler y A. G. Greenwald (Eds.), *Attitude Structure and Function* (pp. 241-274). Hillsdale: L. Erlbaum.
- Brockhaus, Robert H. (1982). The Psychology of the Entrepreneur. *Encyclopedia of Entrepreneurship*, p. 39-57. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1497760>.
- Bruckner, K., Kockel, L., Duchek, P., Luque, C.M., Rorth, P., Perrimon, N. (2004). The PDGF/VEGF receptor controls blood cell survival in *Drosophila*. *Dev. Cell* 7 (1): 73-84. (Export to RIS <http://flybase.org/cgi-bin/fbrf2ris.cgi?ids=FBrf0179147>)
- Cano, C.; García J.; Gea, A. (2003). *Actitudes emprendedoras y creación de empresas en los estudiantes universitarios*. Edición Universidad de Almería. Servicio de Publicaciones
- Cohen, W., & Levinthal, D. (1990). *Absorptive capacity: a new perspective on learning and innovation Administrative*
- Cross, B.; Travaglione, A. (2003). "The untold store: Is the entrepreneur of the 21st century defined by emotional intelligence?" *The International Journal of Organizational Analysis*. 11(3): 221-228.
- Drayton, W. (21 de octubre de 2011). Bill Drayton: «*El emprendedor social provoca un cambio importante y sistémico*
- Drucker, P. (2002). *Harvard Business Review*.
- Hisrich, R.; Peters, M. (2002). *Entrepreneurship*. McGraw-Hill. 5th ed. USA
- McClelland, D. C. (1985). Human motivation. Scott Foresman: Clenville.
- Prado, F.; Júnior, E. (2002). *Investigando o Potencial Empreendedor e de Liderança Criativa*. Tesis Doctoral. ENANPAD 2002. Brasil.
- Rubio López, E. A. (1999). Actitudes hacia la creación de empresas: un modelo explicativo. *Revista Europea*

- Robinson, P. (1987). *Prediction of entrepreneurship based on an attitude consistency model*. UMI Dissertation Services. Estados Unidos.
- Schumpeter, J. (1934). *La Teoría del Desarrollo*. Estados Unidos
- Sternberg, R. J. (1999). *Cognitive psychology* (2nd ed.). Fort Worth, TX: Harcourt Brace College Publishers.
- Triandis, H. (1974). *Actitudes y cambios de actitudes*. Barcelona: Toray
- Villalobos, J. (2011). *Emprende con éxito en 2012. Entrepreneur "Negocios para 2012"*.

Anexo 1

Actitudes de los estudiantes de pregrado hacia la creación de empresas, el autoempleo y emprendurismo social

Estimado compañero, durante este periodo vacacional estoy cursando un Verano de la Investigación Científica fuera del estado, por lo que te agradecería que me brindaras tu apoyo contestando el siguiente cuestionario, el cual tiene como objetivo obtener información sobre las actitudes de los estudiantes universitarios hacia la creación de empresas, así como su compromiso con la sociedad.

Los datos obtenidos serán confidenciales y sólo para uso interno de la investigación, por lo que te pido leas con atención y contestes de la manera más sincera posible.

Fecha y hora de aplicación: _____

I. Datos generales

Contesta las siguientes preguntas indicando la respuesta que refleje tu situación.

1. Tipo de universidad en donde estudias

- a) Autónoma_____ b. Tecnológica_____ c. Privada_____ d. Otra: _____

2. Sexo

- a. Masculino_____ b. Femenino_____

3. Edad

- a) 18-21_____ b. 22-25_____ c. 26-29_____ d. Otro:_____

4. Área profesional en donde ubicas tus estudios:

- a. Arte, arquitectura y diseño
- b. Ciencias exactas
- c. Ingenierías y tecnologías
- d. Ciencias biológicas y agropecuarias
- e. Ciencias sociales y administrativas
- f. Sustentabilidad y medio ambiente
- g. Ciencias de la salud
- h. Educación y humanidades
- i. Otra_____

5. ¿Cuál es el semestre que actualmente estás cursando?

- a) I-III _____ b. IV-VI_____ c. VII-VIII_____ d. Mayor de IX_____

6. ¿Trabajas actualmente?

- a) Si_____ b) No_____

Si la respuesta a la pregunta anterior fue negativa pasa a la sección II.

7. ¿En qué medida se relaciona la carrera que estudias y el trabajo que desempeñas?

- a) Nada b) Poco c. Medianamente d. Altamente e. Totalmente

II. Antecedentes familiares

(Es necesario conocer la influencia que tiene la profesión de los padres en las actitudes emprendedoras de los hijos).

De las siguientes opciones subraya la respuesta que consideres apropiada.

8. ¿Qué nivel de estudios tiene tu padre?

- | | |
|-----------------|---------------|
| a. Primaria | f. Maestría |
| b. Secundaria | g. Doctorado |
| c. Bachillerato | h. No estudió |
| d. Técnico | |
| e. Licenciatura | |

9. ¿En qué área profesional ubicarías los estudios de tu padre?

- | | |
|---|--------------------------------------|
| a) Arte, arquitectura y diseño. | f) Sustentabilidad y medio ambiente. |
| b) Ciencias exactas. | g) Ciencias de la salud. |
| c) Ingenierías y tecnologías. | h) Educación y humanidades. |
| d) Ciencias biológicas y agropecuarias. | i) Ninguna de las anteriores |
| e) Ciencias sociales y administrativas. | |

10. ¿Qué tipo de trabajo desempeña tu padre?

- | | |
|---------------------|----------------------|
| a) Empleado | d) No trabaja |
| b) Autoempleo | e) Otro ¿cuál? _____ |
| c) Trabajo informal | |

11. ¿Qué nivel de estudios tiene tu madre?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| a) Primaria | e) Licenciatura |
| b) Secundaria | f) Maestría |
| c) Bachillerato | g) Doctorado |
| d) Técnico | h) No estudio |

12. ¿En qué área profesional ubicarías los estudios de tu madre?

- a) Arte, arquitectura y diseño
b) Ciencias exactas
c) Ingenierías y tecnologías
d) Ciencias biológicas y agropecuarias
e) Ciencias sociales y administrativas

13. ¿Qué tipo de trabajo desempeña tu madre?

- a) Empleada
- b) Autoempleo
- c) Trabajo Informal
- d) Ama de Casa
- e) Otro ¿cuál? _____

III. Espíritu emprendedor y habilidades emprendedoras

Responde las siguientes preguntas:

14. ¿Consideras que crear tu propia empresa es una opción de autoempleo?

Si _____ b. No _____

15. ¿Crees que la formación profesional es importante para garantizar el éxito de una empresa propia?

a) Si _____ b. No ¿Por qué? _____

16. ¿Has pensado seriamente en crear una empresa propia?

Si _____ b. No _____

17. ¿Cuál de las siguientes opciones consideras que se relacione con el concepto de *emprender*?

- a) Descubrimiento de una oportunidad
- b) Combinación de un acto creativo con una acción eficaz
- c) Capacidad de percibir, crear y de actuar
- d) Creación de empresas.

18. ¿De las siguientes opciones, ¿cuál crees que se relaciona con *emprendurismo social*?

- a) Empresa que brinda beneficio a toda la comunidad.
- b) Las utilidades de la empresa se reinvierten para el crecimiento de la misma y de la comunidad.
- c) Se mejora la calidad vida de los habitantes.
- d) Se busca el beneficio propio.

19. ¿Qué sería lo más importante para ti al momento de crear tu propia empresa?

a) Beneficio personal b. Beneficio a la sociedad c. Ambas

III. Evaluación de actitudes emprendedoras

De las siguientes variables asigna un número del 0 al 5 según el nivel de importancia que consideres adecuado.

20. ¿Cuál de los siguientes temas o materias te ofrecería mayor conocimiento para crear tu propia empresa? (Siendo 0 nada importante y 5 de mucha importancia).

	0	1	2	3	4	5
a) Gestión de empresas						
b) Créditos o financiamientos						
c) Apoyos fiscales						
d) Trámites administrativos						
e) Tratamiento jurídico						

21. De los siguientes **motivos**, asigna según consideres el nivel de importancia para crear tu propia empresa. (Siendo 0 nada importante y 5 de mucha importancia).

	0	1	2	3	4	5
a) Poner en marcha ideas propias						
b) Generar tu propio empleo						
c) Independencia económica						
d) Independencia personal						
e) Afán de lucro						
f) Dirigir a un grupo de personas						

22. De los siguientes **obstáculos**, asigna según consideres el nivel de importancia para crear tu propia empresa. (Siendo 0 nada importante y 5 de mucha importancia).

	0	1	2	3	4	5
a) Dificultades para reunir el capital inicial						
b) Falta de experiencia						
c) Cargas fiscales excesivas						
d) Alto riesgo						
e) Gran responsabilidad						
f) Falta de información						
g) Temor a fracasar						

h) Ingresos irregulares						
i) Problemas con el personal						
j) Tener que trabajar demasiadas horas						
k) Mala imagen de los empresarios						

IV. Habilidades y competencias del emprendedor

23. De las siguientes **habilidades** ¿qué opción le darías a los siguientes apartados según su nivel de importancia? (Siendo 0 nada importante y 5 de mucha importancia).

	0	1	2	3	4	5
a) Comunicación						
b) Trabajo en equipo						
c) Inteligencia emocional						
d) Liderazgo						
e) Toma de decisiones						
f) Administración del tiempo						
g) Delegar						
h) Facultar						
i) Empoderar a los demás						
j) Habilidades del pensamiento						
k) Creatividad						

24. De las siguientes **actitudes y habilidades sociales**, ¿qué opción le darías a los siguientes apartados según su nivel de importancia? (Siendo 0 nada importante y 5 de mucha importancia).

	0	1	2	3	4	5
a) Responsabilidad social						
b) Conciencia social						
c) Manejo del estrés						
d) Comunicarse con la comunidad						
e) Ser competitivo						
f) Comunicación escrita y verbal						

25. De los siguientes apartados, ¿qué opción le darías a siguientes habilidades y competencias según su nivel de importancia? (Siendo 0 nada importante y 5 de mucha importancia).

	0	1	2	3	4	5
a) Éxito						
b) Fracaso						
c) Iniciativa						
d) Formar parte del equipo						
e) Innovación						
f) Adaptar lo inventado						
g) Administración del tiempo						
h) Comunico bien un proyecto						
i) No me gusta comunicar a los demás						
j) Tomo decisiones yo solo						

Si lo deseas puedes indicar tu e-mail y/o teléfono, para estar en contacto y recibir información sobre los resultados de la investigación.

Nombre Completo: _____

E-mail: _____

Teléfono: _____

Sugerencias y recomendaciones: _____

¡Gracias por tu información y tu valioso tiempo!

LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR ACADÉMICO: REDEFINICIÓN DE LAS FUNCIONES LABORALES EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICA EN MÉXICO

Dr. Joaquín Vázquez García²¹, Blanca Verónica Bastidas Valdez, Lourdes Rocío Botello Valle
(Universidad Autónoma de Baja California)

Resumen

Las instituciones mexicanas de educación superior pública coexisten como entornos organizacionales definidos por su constitución normativa y la adaptabilidad que manifiestan a través de sus actores y procesos. Las funciones sustantivas de docencia, investigación y difusión de la cultura se ven matizadas por las exigencias que las políticas educativas y los programas institucionales instauran con la finalidad de incorporar y evaluar el desempeño del profesorado en la vida académica, más allá de las tareas de enseñar, contribuir a la ciencia y divulgar conocimiento. Surgen funciones adyacentes al trabajo tradicional del docente de tiempo completo, como la tutoría, la gestión administrativa, una carrera meritocrática legitimada por el Estado y evidencias de productividad tangible hacia otras instancias, intra e interinstitucionales.

Palabras clave

Evaluación del Desempeño, Trabajo Académico, Condiciones Laborales

Abstract

Mexican institutions of public higher education organizational environments coexist as defined by its constitution and adaptability rules manifested through its actors and processes. The substantive functions of teaching, research and spread of culture are tempered by the demands that educational policies and establishing institutional programs in order to incorporate and evaluate the performance of teachers in academic life, beyond teaching tasks, contribute to science and disseminate knowledge. Functions arise adjacent to the traditional work of full-time faculty, including mentoring, administrative management, meritocratic career legitimized by the state and productivity tangible evidence to other bodies, within and between institutions.

Keywords

Performance Assessment, Academic Job, Job Conditions

El estudio de las condiciones de trabajo en el sector educativo representa un conjunto de explicaciones a la emergente problemática de la evaluación de los procesos que acontecen al interior de los componentes de los distintos subsistemas del sistema educativo en México. En específico, la educación superior se convierte en un crisol donde converge la

²¹ joaquin vazquez@uabc.edu.mx

aplicación de las políticas del Estado sobre los procesos institucionales para definir las características y estrategias sobre las cuales se evaluará la calidad y pertinencia de los productos formativos, intelectuales e instrumentales que generan sus actores. Según el Artículo 86 de la Ley Federal del Trabajo (1970), en los Estados Unidos Mexicanos, *a trabajo igual, desempeñado en puesto, jornada y condiciones de eficiencia también iguales, debe corresponder salario igual*. Tal expresión jurídica fundamenta la naturaleza de la presente investigación y a través de la cual se da el acercamiento al planteamiento del problema, mismo que se circunscribe a la reconfiguración de las condiciones del trabajo académico en las instituciones de educación superior públicas a partir de la adopción de las *recomendaciones* formuladas por el Estado a las instituciones de educación superior respecto a la inserción en un escenario modernizador acorde a las realidades presentes en el entorno de la vida académica de las universidades. Se expone como disyuntiva inicial la falta de correspondencia entre los marcos normativos institucionales y las disposiciones jurídicas regulatorias de las relaciones laborales, en este caso y a glosa de introducción al problema, el trabajo suele depender de lo negociado por las instancias sindicales, las leyes, los programas emergentes vinculados con calidad y productividad a que son sometidos los docentes (a discreción en su aplicabilidad como temporales o permanentes) y a las condiciones imperantes en las instituciones respecto de la planeación establecida.

A partir de 1989, con el surgimiento del Programa Nacional de Modernización Educativa, se indica que el financiamiento en las instituciones de nivel superior procederá de dos fuentes diferenciadas, como son el subsidio ordinario dispuesto y de la asignación de recursos extraordinarios generados a través de los resultados obtenidos en las evaluaciones aplicadas. La tendencia globalizadora y sus impactos en las estructuras del sector gubernamental permean las formas de organización institucional, el diseño de políticas particulares al sector de la educación superior pública, a la integración de planes institucionales de desarrollo (como instrumentos de adecuación de las políticas gestadas por el Estado) y la consecuente toma de decisiones respecto a las estrategias para definir discretamente la administración de los recursos otorgados vía la participación en concursos por recursos para el apoyo a las tareas de investigación, la consolidación de la función docente, la asignación de recursos extraordinarios para solventar los llamados estímulos académicos, el crecimiento en infraestructura y equipos, a la par de la exposición de cobertura en matrícula, la promoción de posgrados de reciente creación y, de manera nodal, la exigibilidad de nuevas formas de organización del personal académico para estimar la evaluación del desempeño a través de grupos colegiados con pleno reconocimiento de la Secretaría de Educación Pública (Cuerpos Académicos), sobre los cuales versa en la actualidad la evaluación de la docencia, investigación, gestión administrativa, tutorías, así como en la colaboración en redes de generación y aplicación del conocimiento, de carácter intra e interinstitucional.

Las lógicas para la comprensión de los escenarios descritos se adicionan a las condiciones dominantes de la esperada productividad y calidad académica. En el país se crea en 1984 el Sistema Nacional de Indicadores (SNI), además del Programa de Mejoramiento del Profesorado (PROMEP) en 1996. Ambos esquemas evaluativos dirigidos hacia los

mentores destacan por la extensión voluntaria de su acogimiento en el curriculum vitae de los profesores; sin embargo su posesión determinará el fracaso o los éxitos que enfrente quienes ejercen la docencia universitaria. Por un lado se describe la pertinencia hacia las políticas designadas para pertenecer a los *ghettos* subyacentes a partir de la dinámica de evaluaciones tendientes a reconocer bajo la meritocracia adoptada por aquellos círculos de profesionales adscritos a núcleos de conocimiento por igual legitimados por las normas institucionales y no necesariamente por intereses intelectuales o pedagógicos del profesorado. La contraparte se identifica con el alejamiento de los sujetos de los mecanismos de evaluación, a modo de fuerzas centrífugas, que a la postre referirán la exclusión de los ideales modernizadores de la academia universitaria so pena de no reconfigurar sus estructuras a los compromisos con los indicadores de calidad bajo los cuales subsiste la institución.

En cualquier caso, se determina el surgimiento del fenómeno de negociación con el Estado. Las antiguas estructuras dictadas por la figura de la autonomía como capacidad de gobierno propia y la determinación de las acciones a seguir para desarrollar los objetivos esenciales de docencia, investigación y difusión de la cultura se transforman en prácticas persuasivas, apegadas a un discurso eficientista y en apego a la justificación de los denominados indicadores de calidad; bajo estos discurre la percepción individual del trabajo docente, la presencia colectiva del mismo y en la sustentación de prácticas políticas para garantizar la homogeneidad en un sistema educativo que, casualmente, coexiste con la heterogeneidad del espacio de educación superior pública en México, donde el trabajo representa no sólo la remuneración legal dispuesta en las leyes sino un conjunto de apreciaciones idóneas enmarcadas en la tipología institucional que describa las posibilidades o limitantes circundantes en el entorno educacional.

El docente como actor en el ejercicio de la profesión académica

Desde el surgimiento de los programas compensatorios a los salarios percibidos en las instituciones de educación superior por los profesores a partir de 1990 en México, aparecen las conformidades, críticas y contradicciones a los programas de esta índole porque se vivencias por sus actores. Las expectativas de acrecentamiento de los recursos económicos a obtener producto de la prestación de sus servicios profesionales se acompañan por las evidencias que a la postre surgen y que a la vez hacen patente el acceso diferenciado a los estratos expresados en compensaciones complementarias a los salarios. Meyer y Rowen (1997), reconocen que tal fenómeno responde a su concepción de *burocracia racionalizada*, donde subyacen dentro de los marcos institucionales, la complejidad, los mitos y los imaginarios desprendidos de las prácticas que terminan por legitimar los procesos acontecidos, sea gracias a la repetición exitosa en algún núcleo de actores evaluados por igual, con éxito, además de corresponder a sujetos pertenecientes a un nivel difícil de alcanzar, pero posible también como representación del mito, adjudicable por sus *méritos* y *logros* sólo para algunos cuantos. De la aseveración anterior se deberá reconocer que las percepciones del proceso de evaluación del desempeño comprensiblemente trastocarán las vivencias de los sujetos frente a un escenario

compuesto por múltiples indicadores de calidad que, en la medida de su alcance sucedan, mayor valía adicionan a la productividad académica.

En el país, la adhesión a los mecanismos de evaluación del desempeño en las IES data de 23 años atrás, tiempo en el que se estudia en palabras y miradas de distintos autores la complejidad de las dinámicas vertidas en los esfuerzos de los catedráticos por adecuarse a las normas sistémicas de productividad primero, luego de calidad (aunque las reglas de operación privilegian los aspectos cuantitativos en la generación de productos mesurables y legitimados por las instancias respectivas) y posteriormente de cobertura de indicadores preferentes y recomendados para aumentar posibilidades de inclusión del trabajo particular, de cuerpos académicos o de colectivos docentes en procesos reconocidos por dependencias como la Secretaría de Educación Pública, de diversas organizaciones paralelas al escenario de la educación superior (como son las asociaciones civiles que avalan el desarrollo estudios, investigaciones y criterios de calidad institucional e interinstitucional) y del surgimiento de redes académicas que precisan paulatinamente de personas participantes desde sus universidades e instituciones con trayectorias docentes y de investigación coincidentes con los requisitos mencionados.

Las aportaciones teóricas que a juicio del autor provocan mayor relación con la temática propuesta aparecen desde 1996 en palabras de García Salord, quien aduce la existencia de un rezago estatutario y la dedicación exigida hacia los académicos en la cobertura de la legitimada *productividad* inscrita en los programas de estímulos, que comienzan su aparición en las universidades mexicanas con los resultados de las experiencias en la operación de los mismos. En el mismo orden de ideas, Gil Antón, en sus artículos e investigaciones publicadas a partir de 1997, replica el interés en el conocimiento de la profesión académica en México, desde su concepción, provocada con el advenimiento de las políticas de expansión en la matrícula en las universidades, así como la creación de nuevas instituciones superiores y de la incorporación de programas de licenciatura y posgrado en la década de los setentas y ochentas del siglo XX. El reclutamiento de personal docente tuvo como fenómeno adyacente la inclusión de profesionales que repentinamente se incrustaron en una realidad, la académica, que paulatinamente se tornó compleja. De la entendida función de la enseñanza se dimensiona después la conjugación del investigar y de difundir, en apego a las evaluaciones propias de programas instaurados a nivel federal, como los compensatorios a la productividad y prestancia académica del profesorado hacia sus instituciones. Galaz (2003) establece que la noción actual del quehacer académico incluye la docencia, investigación y servicios profesionales. La academia, entonces, se consolida como una partitura del mercado laboral de los profesionales pertenecientes a las diferentes áreas de conocimiento y disciplinas específicas. El razonamiento a la par será que la actividad científica, técnica y artística debe multiplicarse, enseñarse, motivo por el cual el crecimiento de la planta de profesores crece con la consolidación de los subsistemas de la educación superior. En décadas pasadas la dedicación a la cátedra surgía como complemento al prestigio profesional, sin embargo en la actualidad se generan esquemas de concursos para la ocupación de plazas laborales, mismas que asegurarán el desarrollo de la vida productiva

en un sector para el que la mayor parte de las profesiones no forman de manera directa: la docencia. Por ello, si la evaluación en programas compensatorios al salario se desprenden de tal función, comprensible será que los entendimientos de tales realidades sean heterogéneos y cargados de percepciones individuales o colectivas.

Villa (2003) expresa que las formas de incorporación de los profesionales a la vida académica universitaria son diferentes por lo menos en Estados Unidos y en México. En el primer caso, se prioriza la contratación de personal formado en programas de doctorado, con experiencia en investigación y con peso importante dentro de la producción científica en su especialidad. En México y de acuerdo con lo expresado en párrafos anteriores, el fenómeno expansionista trajo como consecuencia la convocatoria para apoyar exclusivamente la docencia. Las aseveraciones mostradas indican que las trayectorias en ambas geografías poseen historias distintas, por lo que en la actualidad los procesos institucionales vinculados con el inventario de recursos humanos posgraduado, con aportaciones significativas en artículos, ensayos, reportes de investigación o bibliografía novedosa suelen depender de políticas que se formulan con la intención de incentivar el acceso a estudios de maestría y doctorado, a sustentar investigaciones reconocidas y legitimadas por instancias internas y nacionales (como el caso del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología), además de adicionar a tal espacio la promoción en programas como el PROMEP (Programa de Mejoramiento del Profesorado) o el SNI (Sistema Nacional de Investigadores). Ambos redundan en lo económico, sin embargo el valor simbólico será de una *nueva clase académica* investida por el *cumplimiento de excelencia*, dispuesto por otros, por sujetos no académicos. La balanza se inclina más por los deberes cubiertos que por los avances reales en los trabajos con los alumnos, allá, en un lugar cada vez más lejano a esa realidad mitificada, las aulas.

Una reflexión inicial de los tópicos del presente trabajo reside en el planteamiento de la observación del problema de investigación, que se desplaza de las miradas a las estructuras de las organizaciones como entornos donde coexisten individuos que cohesionan grupos sociales, cargados de relaciones intersubjetivas, de emociones, saberes y perspectivas de vida coincidentes en acciones en cierta medida intemporales, pues la educación motiva la expectativa de trascender, proyectarse y vivir en un constructo humano perpetuo, como actor participante en la formación y escritura de la posteridad. Las ciencias sociales y las humanidades se acercan necesariamente a la contemplación del mundo de las organizaciones formales, estructuradas (sistemas), en compaginación con la vida de los sujetos, en palabras de Giddens (1995) implica *una creciente interconexión entre los dos extremos...: las influencias universalizadoras, por un lado, y las disposiciones personales, por otro*". La trayectoria del profesorado (entendida esta actividad como la razón aplicada de los saberes en escenarios propiciados para el efecto, en conjunto con discentes) se vincula con nuevos abordajes en la producción del conocimiento, que ha trastocado no sólo a las ciencias sociales, sino todos los saberes más o menos sistematizados y formalizados (Lyotard, 1994). Frente a ello, la propia historia de la educación dirige la mirada a la figura de quien instruía en saberes universales, luego hacia campos especializados del conocimiento y en el tiempo presente hacia procesos

vinculados con la interdisciplina y la transdisciplina. Altbach (1996) citado por Galaz, et al (2008) concuerda en señalar actividad académica en los países latinoamericanos como orientada a la docencia, más que a la investigación, sin embargo se subraya en las insistencias de la evaluación del profesorado el culto a las tareas investigativas, premiadas, sancionadas o normadas por procesos dibujados en ocasiones por líneas tangenciales en los productos esperados en la vida académica.

El ordenamiento de tales condiciones apunta a pensar la docencia en el nivel superior como una “profesión académica”, donde convergen individuos, las perspectivas del mercado de trabajo y de la producción, el espacio académico, la propia educación superior institucionalizada y el Estado. Santos (1997) explica que desde sus orígenes la universidad estuvo vinculada a los intelectuales, precursores de los académicos, donde los cambios se identifican en observaciones como la *de ser una institución única, relativamente aislada de las restantes instituciones sociales, dotada de gran prestigio social y considerada imprescindible para la formación de las élites, su idea original se ha desvanecido al sufrir una ‘crisis de hegemonía’*. La referencia del autor indica a su vez el incremento de universidades e instituciones de educación superior, la diferenciación de las mismas (en sus modelos de organización académica), las dinámicas de mercado, la ‘desideologización’ de su espacio, además de la proliferación de nuevas instituciones surgidas ante el amparo de la política neoliberal del Estado en materia de legislación educativa. García (2002) indica que *paralelamente, tal crecimiento y diversificación trajo consigo el incremento en el número de académicos, y éstos –sin dejar de ser intelectuales, en tanto manipuladores, productores y difusores del conocimiento-, son cada vez más, profesionales asalariados, lo cual ha significado una de las transformaciones más importantes, no sólo para estas instituciones, sino para la comunidad de los académicos*. Debido a lo anterior, se reconoce el campo de significados diversos que adquiere el trabajo académico, en gran medida matizado por el desempeño de labores de contratos temporales parciales en instituciones dependientes de las dinámicas del mercado y su posicionamiento en los sectores a quienes va dirigido, además del advenimiento de nuevas estrategias para cubrir expectativas y demandas de los públicos, como la virtualidad o modelos semipresenciales. La diversidad de los tipos institucionales refleja la complejidad del conjunto de relaciones emanadas de la academia, como ejemplo se propone la inclusión de las nuevas tecnologías de la información y la formación por competencias. Como señala Welch (1998), la masificación de la educación superior responde a realidades distintas a las acontecidas en el pasado, como el paso de universidades masificadas a entornos virtuales, que establece coberturas amplias donde no se objeta el carácter presencial del académico o de los estudiantes en las acciones instructivas teóricas o prácticas, sino que se valoran las habilidades tecnológicas para conducir la enseñanza y aprendizajes a públicos heterogéneos. Por lo anteriormente descrito, se distinguen cualidades diferentes a la institución superior contemporánea, con el consiguiente papel desarrollado por el profesional de la academia. Perkin (1987), señala que las universidades alcanzan niveles altos de burocratización dados los volúmenes de población adscritos a ellas. En México, las instituciones públicas, como la Universidad Autónoma de Baja California, mantienen

registrados a más de cincuenta mil estudiantes en sus programas de licenciatura y posgrado, distribuidos en sus diferentes campi; misma tónica se presenta en las demás entidades, incluso en algunas universidades estatales se incluye la oferta de educación media superior, que en perspectiva otorga a la profesión docente un sesgo diferenciado porque los mecanismos para evaluar a los profesores dependerá de los procesos institucionales establecidos, como en el caso de la presente investigación lo refiere la cuestión de los estímulos académicos. Las universidades son, entonces, un entorno empleador (sea por asignatura, tiempo parcial o tiempo completo). La magnitud de tal relevancia se representa en los mecanismos para ingresar, sostenerse, promoverse y pertenecer a las instituciones, a través de procedimientos regulados y previstos en la normatividad institucional o en las prácticas originadas a nivel nacional (como la generación de plazas debido a las políticas educativas). Mención aparte se hace de la promoción del personal, que coincide con las estipulaciones legales, la representatividad sindical o de programas extraordinarios de reconocimiento de méritos (incorporación de investigadores, profesores con posgrados requeridos para apoyar los programas educativos, por citar algunos ejemplos). Así, la dimensión de la actividad académica se torna con el paso de tiempo, además de compleja, difícil de seguir y, como aporta Schwartzman (1994), existe un relativo control sobre el trabajo. A la par, la meritocracia subraya aspectos como la productividad y calidad como indicadores del trabajo docente, producto de la naturaleza del trabajo en una universidad; sin embargo Miranda (2005) critica el asunto de la evaluación de los productos exigidos en la academia, pues los resultados se observan en su procedencia individual, no como aportes colegiados. Brunner (1994) llama a los profesores (en la intención de reconocer su labor como intelectuales) *analistas simbólicos, es decir, los que se ocupan de "...actividades que tienen que ver con la identificación, la solución y el arbitraje de problemas mediante la manipulación de conocimientos...ganan su vida con la manipulación de símbolos: datos, palabras, representaciones orales y visuales...y están sujetos al efecto de una rápida globalización de los mercados.* La rapidez de las dinámicas sociales, la educativa para efectos particulares, encuentra en los catedráticos adecuaciones a la realidad del ejercicio de la profesión académica, donde sus recursos intelectuales se sujetan a la amplia circulación de contenidos surgidos en tantas latitudes como interés despierten los tópicos.

La evaluación suscrita en las universidades entraña dos visiones diferentes (Rico, 2001. Citado en Lamarra y Coppola, 2008):

1. *La evaluación tecnológica y productivista, marcada por la eficiencia y la productividad, que posee como modelo de referencia la empresa. En esta concepción la evaluación es concebida como instrumento de control y de regulación. Se sobrevalora la medida estadística analizándose los productos o resultados ignorándose los procesos, las especificidades y las complejidades institucionales. La mejora pedagógica no es una preocupación fundamental.*
2. *La evaluación participativa, la cual supone una reflexión colectiva de sus miembros sobre la propia institución universitaria. Más que poner énfasis en los resultados,*

esta evaluación trata de contextualizar la acción de referencia en el medio socioeconómico, realzar la identidad del proyecto educativo y centrarse sobre la mejora de la oferta educativa.

En el orden de ideas del autor citado, se reconoce la dualidad existente en la evaluación institucional; el sujeto de la evaluación divaga entre las prácticas instituidas por el Estado, la institución y las interpretaciones normativas que traen consigo los marcos procedimentales de los sistemas evaluativos, así como los presentes en los programas compensatorios al trabajo académico.

En la revisión documental del apartado compensaciones, estímulos e incentivos se precisa con puntualidad que el rubro *premio* o *beca* establece una distancia importante con el objetivo del otorgamiento al docente. En la práctica incluso existen discrepancias entre el valor del llamado estímulo académico y su relación el complemento al salario, principalmente porque en sus inicios fungieron esos programas como apoyos adicionales a las percepciones nominales en las instituciones; con el paso del tiempo fueron gravados como percepciones debido a cambios en las disposiciones tributarias, donde se dispone la no negociabilidad de los mismos (Villaseñor, 1994) en menoscabo de la retribución real, sea como beca, incentivo o estímulo. En relación con ello, la base teórica de los estímulos se vincula con el alcance de estándares de calidad que permitan observar el funcionamiento de los productos propiciados por los profesores, es decir, se proyecta que exista crecimiento en el campo científico de las áreas de conocimiento. Hannusek (2006) concluye que la remuneración en esa vía es ineficiente debido a que *las estructuras de salarios no basadas en desempeño atraen profesionales con relativamente bajos niveles de talento a la profesión docente*. Por otro lado *estas estructuras salariales mantienen niveles de esfuerzos sub-óptimos, o por debajo de lo que se observaría si a docentes exitosos se les pagara relativamente más*. Como parte de las críticas relacionadas con los programas de estímulos, las representaciones dadas en la evaluación cuantitativa incluye opiniones como la de Santos (1996), quien declara que *la cuantificación del trabajo docente encierra en los números realidades cargadas de matices y de complejidad, lo descontextualiza y en la codificación numérica se aprecia un hecho cualitativo desde la subjetividad del evaluador*, que grosso modo apunta que las expresiones a calificar en los programas sólo pueden mencionarse en apego a logros paramétricos existentes en las formas de evaluación legitimadas, mas no admiten la inclusión de elementos creativos y proactivos del mentor a su trabajo pedagógico. A su vez, Fernández y Coppola (2008), indican que los distintos programas gubernamentales (refiriéndose al caso de Argentina) profundizaron la fragmentación de las prácticas docentes por la distinta naturaleza y lógica de las actividades realizadas. La integración de las visiones señaladas en México y Argentina reconocen una realidad y problemática común respecto a la exigibilidad productiva del docente, una vida más allá de las aulas y más cerca de los trámites y procedimientos de cumplimiento de indicadores de calidad. En el conjunto de explicaciones ofrecidas, se destaca el reconocimiento que la docencia debe tener como eje de la figura formativa de las instituciones, sin embargo su deconstrucción anida fuertes encuentros entre el sujeto pedagógico entregado a la formación de otros y los rasgos de la

posmodernidad en educación, en la que la tarea del docente suscrito a una carrera profesional en la enseñanza dirige el sentido del trabajo al cumplimiento cabal y fiel de los indicadores que favorecen el alcance de metas dispuestas en los documentos relacionados con la calidad y el compromiso institucional con entornos más amplios, a quienes se debe rendir cuentas y resultados.

Percepción del trabajo a través de las compensaciones

La retribución económica constituye un elemento significativo para percibir el trabajo como un satisfactor o como un aspecto posible de motivación.

En México, la expresión del salario como un derecho del trabajador se asienta en los artículos 82, 83, 84, 85, 86 87, 88 y 89 de la Ley Federal del Trabajo (1970, reformada en noviembre de 2012), que al calce indican el concepto jurídico contenido en el artículo 82:

“Salario es la retribución que debe pagar el patrón al trabajador por su trabajo”.

A su vez, en el artículo 84 se indica que:

“El salario se integra con los pagos hechos en efectivo por cuota diaria, gratificaciones, percepciones, habitación, primas, comisiones, prestaciones en especie y cualquiera otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo”.

Como precepto normativo, el salario en el país se sostiene en una base mínima para su incorporación a los salarios devengados en la temporalidad que se acuerde con el trabajador, a través de una relación laboral contractual. Al observar la descripción jurídica, en el salario llamado *integrado* se contabiliza además el conjunto de percepciones económicas y en especie que la organización retribuya a los empleados. En esta referencia se destaca la importancia que incide en la obtención de estímulos complementarios en montos económicos dispuestos, sean producto de algún programa como los existentes en el magisterio (carrera magisterial, premios y reconocimientos al desempeño, bonificaciones por cumplimiento) o por promociones salariales planeadas debido al alcance de metas especificadas en los puestos. El papel de las compensaciones se aleja de su propiedad instrumental y se concibe como un factor determinante de la existencia misma de la organización (Fernández, 2002). La compensación total se compone de tres elementos (Villanueva, 2005):

- a) La remuneración base;
- b) Los incentivos
- c) Los beneficios

La razón medular al atender esta clasificación corresponde a destacar la importancia de los incentivos, pues sostienen montos económicos correlacionados con resultados, sin embargo no están garantizados en su obtención a largo plazo.

Schuster (1996) asentó que las remuneraciones financieras no deberían generarse como fuente única de compensación. De forma conjunta un ambiente laboral positivo, el crecimiento en la organización o la prospectiva en el puesto y contratación sostenida constituyen recompensas no perecederas como el efecto de la recepción de los salarios.

La percepción del trabajo funciona de manera integrada con las recompensas que a partir del mismo se obtienen al ejercer una posición laboral y en la tangibilización del desempeño proporcionado por el empleado a la empresa. A este punto Robbins (2005) opina que es necesario contar con métricas o indicadores objetivos respecto al desempeño de los trabajadores, de tal forma que los incentivos logren un efecto positivo.

Según Robbins (2005), las *percepciones favorables y desfavorables afectan el desempeño y la satisfacción del empleado*. El personal contratado deberá compartir con la organización los valores, objetivos y proyectos a alcanzar para favorecer la motivación y satisfacción en el desarrollo de las funciones especificadas en los puestos. Todo contexto sistémico creado deliberadamente con la finalidad de perseguir objetivos determinados procrea una cultura propia, acrecentada por las prácticas creativas y conscientes dirigidas a explotar el máximo potencial de sus colaboradores. Marriner-Tomey (1996) indica que *la cultura se aprende, se comparte y se transmite*. En el conjunto extenso de ideas, la cultura organizacional existe con independencia de una planeación deliberada para el efecto; por el contrario sucede a través de elementos como el poder, rol, tareas y personas, los cuales pueden ser reforzados en su ejercicio por medio de compensaciones acordes al entorno de organización. La cultura se desarrolla gracias a la comprensión de los administradores respecto de la integración de estrategias pertinentes en la toma de decisiones vinculadas con la planeación del trabajo, su cobertura, la evaluación del desempeño laboral, las compensaciones económicas y los agregados motivacionales que refuerzan los valores de los individuos en el entorno productivo.

Un acercamiento contextual a la dinámica generada por los estímulos académicos

En México, bajo la circunstancia de una economía desfavorecida ante un nuevo orden dictado por el entorno neoliberal y de crisis, a partir de la década de los ochenta se vislumbran nuevos esquemas de organización en las entidades formativas universitarias en el país, específicamente en el sector público. El crecimiento de la planta académica en el país supone el advenimiento de una nueva percepción del trabajo de los profesores al servicio de las universidades públicas en consolidación, pues como señala Ibarra (2000), de los diez mil académicos existentes en 1960, contratados por tiempo parcial, se pasó a veinticinco mil en quince años. Se observa incluso el surgimiento de una profesión situada en la docencia de la educación superior. La década de los setenta, además de acoger en la historia el crecimiento de la matrícula en las universidades, la creación de éstas y de los institutos tecnológicos regionales, encuentra a su paso la integración de fuerzas sindicales que matizarían las características del ingreso, promoción, remuneración y permanencia de los mentores. En tales condiciones, se reconoce que tras la figura sindical la negociación

bilateral (universidades y sindicatos) fue el componente que permitió estabilizar el sentido de la actividad del profesorado, que estuvo centrada en la docencia, de forma nodal (Ibarra, 2000). En esencia, los cambios presentes en las instituciones de educación superior públicas traen consigo modificaciones a la regulación del trabajo académico. La potestad institucional respecto a la defensa de la figura de la autonomía contrasta con las observaciones de ese trabajador profesional en el nivel superior. Por un lado se reconoce la contribución pública de las universidades estatales, sin embargo el académico no se concibe como un trabajador al servicio del Estado porque tal efecto redundaría en la autonomía (Rondero, 2002). Tal discrepancia en apego a la legislación del país debió clarificar el abordaje de las relaciones laborales, que en el marco de la ambigüedad distinguía la regulación universitaria, la participación activa de los sindicatos y las condiciones laborales del trabajador. Expuesto por Rondero, entre 1970 y 1979 se suscita el crecimiento en matrícula, instituciones y personal académico, razones por la cual la intensa vida entre los actores involucrados se amolda a las condiciones manifiestas más que a la regulación dispuesta por el gobierno:

El contenido central de la regulación durante estos años lo representó el ámbito estrictamente laboral. Es decir, las relaciones formales de contratación, permanencia y promoción, establecidas por medio de tecnologías y procedimientos como el escalafón académico, los estatutos y los convenios de trabajo. En un marco de solvencia en las finanzas de las instituciones —cuestión que explica las posibilidades del crecimiento—, lo que conducía las relaciones bilaterales era el establecimiento de condiciones de trabajo estables: salarios competitivos, prestaciones sociales y académicas por encima de las señaladas por la ley, mecanismos de contratación y permanencia en los que participaban los sindicatos buscando la estabilidad de los académicos.

Las palabras vertidas por Touraine (1993) otorgan claridad en los planteamientos de los resultados que en breves plazos deben obtenerse por los profesores en la educación superior, pues la vorágine de la modernización supone la incorporación inmediata de los idearios institucionales a las mentes de los sujetos involucrados... *Los cambios introducidos por la concepción de lo moderno nos llevan al meollo del asunto: la modernización no es un flujo incesante de cambios espontáneos, intuitivos, o arbitrarios, "la modernización no es cambio puro, sucesión de acontecimientos; es difusión de productos de la actividad racional, científica, tecnológica, administrativa".*

Se destaca que la emisión de programas federales planteados en esquemas de calidad que impacten a la formación, producción de conocimientos o acceso a recursos esperan resultados a corto plazo, incluso a inmediato plazo, que se distancia de las cualidades que se vivían en las universidades como espacios de aforo epistemológico e intelectual.

En 1980 se eleva a rango constitucional el reconocimiento a la autonomía universitaria para efectos de la administración interna de las instituciones, que representaría la entrega de las facultades normativas para la deshomologación de las remuneraciones salariales, convenidas en los esquemas de planeación particulares y las nacientes

políticas relacionadas con la modernización educativa (1998-1994, con el Programa Nacional para la Modernización de la Educación Básica), que refrendan el ánimo de la transformación de procesos normativos en los niveles educativos, como tendencia del Estado frente a las exigencias internacionales con la también incorporada calidad educativa. Más allá de una modernización transformadora, en el país el conjunto de prácticas como la planeación, la organización y la evaluación adquieren tintes diferentes a su natural procedencia, como indica Tenorio (1993), *En lo particular, en México, para caracterizar la idea de modernización hay que revisar su significado en política y economía porque "siempre ha sido bien visto modernizar las estructuras económicas, la tecnología, la burocracia o como se afirma hoy oficialmente, sobre todo a la sociedad mexicana". "En México ser moderno es ser productivo, eficiente, racional"*. En tales consideraciones, la entendida modernización en las estructuras de la administración universitaria sugiere ideas de productividad, eficiencia y racionalidad, desde la proyección académica y científica de sus profesores hasta la cobertura de sueldos, salarios y compensaciones. La realidad de la educación superior constituye un entorno complejo ante la diversidad de formas de organización académica y el gobierno de las instituciones de educación superior, en dependencia del tipo institucional, donde los objetivos de docencia, investigación y extensión muestran caminos matizados por las pretensiones propias de la academia y las exigencias del Estado.

Como nota referente, en 1984 el gobierno federal instituye el Sistema Nacional de Investigadores (SNI). La pluralidad en los alcances investigativos, la diversidad de los campos de conocimiento, de difundir la cultura y la ciencia, así como las formas de ejercer la docencia confieren primero a través del SNI el reconocimiento, previa evaluación y dictaminación por pares académicos de la trascendencia y calidad de los trabajos producidos, con la posibilidad de apoyos económicos una vez que se validara la pertinencia de los mismos. Será entonces este mecanismo el antecedente fundamental en México respecto de la temática de políticas de reconocimiento al trabajo de los académicos, cuyo escenario en su momento significó la creación de un estatus desigual entre los catedráticos y los investigadores pues se privilegiaba (y privilegia por igual hoy) el acceso a montos económicos traducidos en estímulos económicos, en competencia con los mentores universitarios, quienes enfrentan programas específicos en sus núcleos laborales para el concurso por "becas" o "premios" al trabajo desempeñado con la calidad reconocida. Comas (1999) citado por Silva (2007) refiere que es la Universidad Autónoma Metropolitana en 1989 quien crea el primer programa para... *estimular moral y económicamente a los profesores y demás académicos cuyo quehacer cotidiano y sostenido es relevante y destaca por su buena calidad y evidentes beneficios*. En la misma cita se anota que la mayoría de las universidades públicas estatales comienzan a diseñar réplicas de tales programas a partir de 1990, que, como en el caso de la Universidad Nacional Autónoma de México (Landesman y Rueda, 2001) se crea el Programa de Estímulos a la Productividad y Rendimiento Académico, en el cual se destacó el rendimiento del profesor de tiempo completo, fomentar su permanencia, calidad y dedicación. En esencia, las instituciones inician las evaluaciones en esos rubros, incorporándose de manera paulatina lo relativo

con participaciones en investigación, tutorías de estudiantes, puntajes por obtención de grados académicos, evaluaciones de los alumnos, participación en la gestión, vida colegiada, reconocimientos diversos y la opinión de los directivos respecto del trabajo desempeñado.

La contrastación de la copiosidad o concreción de las metas académicas, personales o colectivas, dan como respuesta la futura correspondencia con un esquema de evaluación académica que observará los rubros especificados en el párrafo anterior, que a su vez más adelante compaginará con ingresos complementarios al salario y el cual surgirá con beneplácito o frustración en la ardua carrera por alcanzar recursos económicos en una primera instancia, posteriormente el reconocimiento y prestigio de *cumplir* con las tareas, especificaciones y políticas dispuestas por el entorno de la institución. En un señalamiento ofrecido por Lora y Recéndez (2008), se establece que *a los profesores y a los investigadores se les divide los ingresos en tres partes: salario básico, estímulos a la productividad y pertenencia a un sistema jerárquico de investigadores*. Lo anterior dirige el sentido a clarificar el concepto denominado salario, que concentra las percepciones adscritas a la categoría contractual en la institución, expresadas en montos económicos. En la Universidad Autónoma de Baja California y en apego a la normatividad laboral se reconoce la operatividad del sueldo hacia el personal, que se integra por el salario base de la categoría contractual y la prima de antigüedad (diferenciada por el ingreso a laborar en cada uno de los integrantes del profesorado). Renglón aparte merece la inclusión de las percepciones económicas devengadas por concepto de los estímulos académicos, que son particulares al ingreso al programa institucional respectivo, a la productividad demostrada y reconocida, además de la participación en las labores de docencia, investigación, tutoría y gestión.

La incorporación de profesores a las labores vinculadas con los objetivos sustanciales de las universidades (docencia, investigación y extensión), una vez que las mismas enfrentan la política de diversificación y masificación, manifiestan el crecimiento de las plantas docentes, así como el incremento de agremiados a los sindicatos, situación que permite observar el poder de esa forma de organización laboral, la cual ante la crisis económica del país en los ochenta (Gil Antón, 1996), así como la alta politización que redundó en la vida académica institucional es que sublima sus estructuras a modelos “convenientes” para mediar el valor salarial del trabajo, en compaginación con la estructura exigida por el Estado a la educación superior. Las percepciones económicas de los profesores en los años ochenta se reducen, como señala Ibarra (2000) debido a que *al romperse las condiciones que sustentaban el modo de regulación institucional –burocratizado y ante el embate de políticas de corte neoliberal, se producirán transformaciones que suponen una ruptura radical del modelo universitario hasta entonces vigente en el país*. Dicho modelo, al amparo de la protección de los sindicatos, del presupuesto institucional y de la conformidad con la carrera académica asumida, permitió pensar en la pertenencia a centros académicos donde se desarrollan los conocimientos a través de la docencia y la investigación, principalmente, asegurando algunas condiciones importantes para el desempeño formal del trabajo. Gil Antón (2000) opina respecto de la aparición de arreglos

coyunturales en el espacio político de la educación superior. García Salord (citado por Gil Antón, 2000) *señala, con razón, que es incorrecto proponer como dilema insalvable las lógicas de "inversión en democracia" y construcción institucional, por un lado, con la tendencia absolutista a invertir en uno mismo para lograr aparecer como "alguien" desde el sentimiento de culpa por ser clasificado, súbitamente, como "nadie"*. Tal cita refiere la idea que a partir de los primeros bosquejos del *merit pay* -pago por mérito al desempeño implantado en 1908 en Estados Unidos, Díaz (2001), en las universidades mexicanas se estiló premiar, recompensar y distinguir al profesor más allá de su salario devengado con bonos temporales, caducables e intercambiables de acuerdo con programas relacionados con estímulos económicos, donde la principal correspondencia se da con la posibilidad de “ser alguien” ante la masa de profesores, vía la adquisición de un grado académico, reconocimiento en investigación, en gestión administrativa, vinculación, producción bibliográfica o hemerográfica, por citar algunos aspectos.

Ese “*ser alguien*” subraya la importancia que en los sistemas productivos agrega el estímulo académico. Amey y Van Der Linden (citado por Galaz, et al, 2002) establecen que el surgimiento de tales sistemas de recompensa al trabajo se acompaña de la posibilidad de reconocer que los mismos pueden generar problemas en la colegialidad, superficialidad académica y en la propia dinámica social de los actores, lo cual estima el medio en que se desarrolla la actividad del profesional, entre la necesidad de cumplir con sus objetivos y expectativas personales en la institución hasta destacar como sujeto pensante y propositivo en su gremio. En el mismo tenor, Díaz Barriga y Pacheco (1997), Izquierdo (1998), Valenti y Varela (1998), citados por Cordero, et al (2002), indican que *algunos profesores han entrado al juego de la “simulación” académica, esto es, han aprendido a “leer” las inconsistencias de los mismos y a aprovecharse de ellas en beneficio propio o de un grupo pequeño*. En consecuencia de lo aseverado por los autores, se reconocerá que la opinión generada se aleja de los escenarios ideales de la vida académica, sin embargo las presiones ejercidas a través de las evaluaciones sobre el desempeño del profesorado integra indicadores económicos sumados a las percepciones salariales.

En las instituciones de educación superior públicas, como el caso de la Universidad Autónoma de Baja California –perteneciente al subsistema de instituciones públicas autónomas, a partir de 1990 y en complementación con los tabuladores salariales para el personal académico (técnico académico –en las funciones de docencia, de investigación, de difusión cultural, deportes y psicopedagógico- docencia e investigación), se diseñan convocatorias para favorecer la participación en programas de estímulos traducidos en percepciones económicas diferenciadas en niveles donde se integran montos equivalentes en salarios mínimos y, recientemente, en porcentajes correspondientes a la categoría de contratación adscrita del profesorado. Cabe mencionar que inicialmente se incorporaron en las convocatorias a docentes de tiempo completo, en las fases sucesivas se amplió la participación al resto del personal distinguiéndose para el efecto un número determinado de horas de actividad docente o de investigación para calificar como candidato a la evaluación. En 1990 y con características de un programa de carácter federal, se aplica en la UABC una evaluación dirigida que sostuvo una vigencia anual en la asignación de

recursos a profesores de tiempo completo, condición que en 1994 se modifica (Cordero, et. al. 2003) para identificar en esa emisión el rasgo de “integral”, donde se enfatiza la necesidad de pensar al académico involucrado en la docencia, en la investigación y en las acciones de extensión. Al interior de la institución se replantean las características de los indicadores que los profesores deben documentar para acceder a los niveles organizados al interior del programa de estímulos, sin embargo es claro en los hechos que aspectos como apuntalar las experiencias laborales fuera de la universidad se difuminan para centrar la atención en los aportes que se realizan a favor de mejorar la calidad formativa producto de la naturaleza del trabajo propio de la enseñanza y la investigación (en la versión inicial del programa se valoraba el trabajo formal ejercido en instituciones u organizaciones externas a la universidad, sin embargo ese aspecto dista en la realidad de ser objetivo porque la naturaleza de las funciones docentes se manifiestan en la academia). Cuando se asevera que detrás de las remuneraciones existe una definición a nivel de problemática, se sujeta el punto a una apreciación que en la Administración de Recursos Humanos se concibe como *calificación de méritos* que, en la medida que la misma es incorporada a equivalentes económicos, tiende a diferenciar la percepción de los sujetos y de la naturaleza propia del trabajo. Bajo la explicación anterior, Chiavenato (2000) indica en la Teoría de la Inequidad que la persona experimenta un sentimiento de injusticia y de insatisfacción, que aumenta al observar distancia entre su percepción económica y la naturaleza del trabajo desempeñado. La actividad académica se identifica con un constructo complejo, donde el incremento de roles y funciones adjudicados a los profesores genera expectativas de cambio en el reconocimiento a su labor profesional, mismo que se asume en conjunción con las posiciones alcanzadas en las tablas de los programas de estímulos académicos respectivos.

En la misma sincronía, Ibarra y Rondero (2000) aducen que *la evaluación formal del desempeño basada en la contabilidad de los productos del trabajo se fue ubicando como norma, provocando con ello la modificación de la naturaleza, contenido y organización del trabajo académico y la transferencia paulatina de su control a las instituciones encargadas de operar interna y externamente la evaluación. Las comisiones dictaminadoras, mediante instrumentos tan poderosos como los tabuladores y las reglas y criterios de evaluación, se han conformado como el espacio esencial de negociación de la posición, el prestigio y los ingresos de los académicos.* Para ello, la intervención de sujetos en la dinámica como personal interno de la institución supone el conocimiento de las funciones atribuidas a los puestos desempeñados, sin embargo enfrenta la oposición a la vez del desconocimiento de la multiplicidad de instancias de participación de los profesores, ante la vorágine de exigencias por cumplir los estándares, como son trabajos propios de la docencia, disertaciones como ponentes en congresos regional, nacional o internacional, autoría o coautoría de artículos de investigación o divulgación científica, conferencias e impartición de cátedras en el extranjero. El asunto medular no se circunscribe a la productividad personal del académico, sino al esquema de evaluación al que se someterá en confluencia con los colegas de su área y, posteriormente, con el funcionamiento operativo del programa de estímulos a nivel institucional.

Gil Antón (1994), señala una tipología del académico visualizado como investigador, docente o profesionalista, lo cual indica que al tenor de esa aportación del autor se manifiesta que en la práctica tales funciones generan la inclusión del profesor en los diferentes rubros si éste pretende y decide en su oportunidad concursar en la convocatoria respectiva. Superar la dicotomía existente –la relación docencia e investigación– soslaya la inteligencia del profesor para *mediar* entre la carga de horas en las aulas y el reconocimiento que traerá consigo el incorporarse a las acciones de discernir la ciencia desde el empirismo o a través de prácticas ejemplares y dignas de ser publicadas en los espacios académicos legitimados por los órganos evaluadores.

La disyuntiva respecto a la funcionalidad de los ejercicios de evaluación del desempeño académico se dirige a lo propuesto por Ibarra Colado (2006), donde se explica que la base salarial, que antes de la crisis económica en México se conseguía luego de las correspondientes negociaciones entre sindicatos y las universidades, lo cual en la actualidad no opera debido a que se compite por recursos extraordinarios vía concursos, cuyos resultados afectan las percepciones de los trabajadores, no en función de los sueldos y salarios, sino en el hecho de hacerse acreedores o merecedores de compensaciones materializadas en apoyos, becas o estímulos, preferentemente de índole económicos. En México la figura de los sindicatos, al menos en la educación, manifiesta un férreo control de los trabajadores docentes en el nivel básico (Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación), sin embargo en los siguientes niveles se diluye tal aspecto debido a la proliferación de subsistemas institucionales que distribuyen la participación de los mentores en tipos organizacionales entramados en sus políticas e influencias en el entorno formativo. El sindicato, según su aparición histórica, se erige para favorecer el acceso a conquistas laborales propias de las aportaciones agregadas al trabajo, como el caso de los profesionales académicos, sin embargo y estipulado por Ibarra Colado (2003)...*los sindicatos universitarios...han sido incapaces de comprender las nuevas prácticas que supone el modo de racionalidad neoliberal, con lo que anulan su posible incidencia en la negociación de los acontecimientos. La participación de profesores y estudiantes, o de otras organizaciones de la sociedad, ha sido igualmente marginal, y cuando se ha producido, se ha caracterizado por su condición reactiva y coyuntural.*

En apego a lo anterior, una condición ajena a la forma organizativa de los derechos y obligaciones de los profesores de las instituciones de educación superior se escribe en esferas distantes de las realidades de los actores, aunque en lo general la empresarialización (Ibarra Colado, 2005) enaltece la transición del profesor perteneciente a un ethos académico tradicional (Licha, 1996) al ethos académico de excelencia

Ante ese escenario, la historia en las instituciones superiores mexicanas vislumbra que en julio de 1984 se crea el Sistema Nacional de Investigadores (SNI), que viene a beneficiar a tales profesionales a través de asignaciones especiales en recursos y en reconocimiento a la función desarrollada, donde se puntualiza una diferencia importante entre la docencia y la propia investigación, toda vez que en los esquemas laborales en las instituciones mexicanas por la época ambas actividades estaban claramente definidas. La

operación normativa en el renglón de las percepciones de estímulos del SNI se expone de forma general en el Acuerdo de creación del Sistema Nacional de Investigadores, que al calce de los siguientes artículos enuncia el refrendo del Estado para apoyar a los académicos con compensaciones económicas externas a la institución de procedencia de los solicitantes.

ARTÍCULO 18.- *Además de las distinciones a que se refiere el artículo anterior, dentro del Sistema Nacional de Investigadores se podrán otorgar estímulos económicos a los investigadores en cada una de las categorías, cuyo monto y condiciones aparecerán establecidos en las normas reglamentarias del propio Sistema.*

ARTÍCULO 19.- *La percepción de los estímulos económicos otorgados no afectará la relación del investigador con la institución donde preste sus servicios, a la que continuará vinculado y sujeto a las disposiciones que rijan el funcionamiento de la misma.*

ARTÍCULO 20.- *Las cantidades que se otorguen a los investigadores a través del Sistema constituyen un estímulo económico y de ninguna manera se considerarán como un salario o como contraprestación por un servicio prestado.*

ARTÍCULO 21.- *Para los fines de este Sistema, la condición de Investigador Nacional y la de Candidato a Investigador Nacional o los estímulos económicos correspondientes se retirarán por las causas que determine el Reglamento.*

ARTÍCULO 22.- *Los Investigadores Nacionales podrán seguir recibiendo los estímulos económicos correspondientes a su nivel, en el caso de hacer uso de períodos sabáticos con propósitos de investigación, desempeñar comisiones académicas y otras actividades sancionadas como parte de su desarrollo académico de acuerdo con lo que establezca el Reglamento y considerando las normas de las instituciones en las que presten sus servicios.*

ARTÍCULO 23.- *Los estímulos económicos otorgados dentro del Sistema, se darán sin perjuicio de los ingresos que por salario, compensaciones y otras prestaciones tengan los investigadores.*

Bajo esas estipulaciones se clarifica que la dedicación a la profesión académica vislumbra articulaciones con la realidad que superan la vida común de la práctica docente tradicional, aquella existente en los salones de clase donde sucedían propuestas formativas desde la disciplina específica; hoy por hoy ese escenario si bien no se sublima ante las presiones de la academia, si se decanta en referencia con indicadores que alcanzan a tocar las interpretaciones de una formación vinculada con extraer de las aulas otras apreciaciones del contexto, de lectura de tal realidad o desdibujar los mitos que en consecuencia genera la intervención del profesor con su labor...la docencia es evaluada desde el constructo institucional, sin embargo es más importante reunir los requisitos para ser denominado *investigador nacional* (artículo 17 del SNI), lo cual redundará en confluir con personas que en su oportunidad se convierten en sujetos de amplia valía en las evaluaciones futura que tenga la organización educativa.

Conclusión

Un aspecto digno de subrayar es la diferenciación que existe en México en relación a la profesión docente, la cual es a su vez distinta, compleja y cambiante de acuerdo con el nivel educativo, al subsistema en cuestión y a la presencia organizada de los profesores como fuerza sindical, como grupos académicos de influencia en el sistema educacional o como instituciones que concentran la importancia de la actividad productiva o intelectual en el país.

Sin vislumbrar modificaciones a los procesos organizacionales de evaluación del desempeño, en referencia con los esquemas legitimados de operación *colegiada* para el otorgamiento de las compensaciones, la conformación de los llamados Cuerpos Académicos – aprobados por la SEP En Formación, En Consolidación o Consolidados– añaden valor a la institución educativa y, por consiguiente, a los miembros que los integran. Cada categoría entraña complejidad a su interior y destaca las habilidades y productividad para generar docencia de calidad, investigación pertinente y articulación de redes académicas intra e interinstitucionales, incluso de corte internacional. Las reglas de operación si bien se especifican a grandes rasgos en los programas creados para el efecto, en realidad se fortalecen debido al trabajo de los actores y al tejido de relaciones académicas con la finalidad de adecuar y adaptar las configuraciones de la evaluación del desempeño, en opinión de los autores más que a una mimetización a una metamorfosis que decanta en el isomorfismo organizacional procreado para subsistir sin modificar las estructuras organizacionales.

Se precisa que aún lejos de la normatividad estatutaria en las instituciones de educación superior, la adaptabilidad a los programas de evaluación del desempeño académico hace necesario responder a las condiciones estipuladas, como políticas, requisitos de ingreso, criterios de evaluación, que en realidad y en consideración a los autores citados, se funciona como una impronta que tasa la participación, consistencia y copiosidad productiva, incluso distante de los ideales académicos que para el efecto enarbola simbólicamente la vida académica de la educación superior en el país.

Bibliografía

- Bedodo, V. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. Memoria para optar por el título de Psicólogo. Universidad de Chile. Santiago.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de recursos humanos*. México: Ed. McGraw Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1993). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Ed. McGraw Hill.
- Fernandez, I. (2002). *La gestión de compensaciones como posibilidad valórica*. En publicación electrónica del sitio del autor <http://www.ignaciofernandez.com>. Consultado en agosto de 2013.

- Fernández, N.; Coppola, N. (2008). La evaluación de la docencia universitaria en Argentina. Situación, problemas y perspectivas. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*. Vol. 1, no. 3.
- Galaz Fontes, J. F. (2003). *La satisfacción laboral de los académicos en una universidad estatal pública: La realidad institucional bajo la lente del profesorado*, México: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.
- Galaz, J.; Vilorio, E. (2004). "La toma de decisiones en una universidad pública estatal desde la perspectiva de sus académicos", en *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, vol. 9, núm. 22.
- Galaz J. et al (2008). *Los dilemas del profesorado en la educación superior mexicana*, en *Revista Calidad en Educación. Consejo Superior de Educación de la República de Chile*, núm. 28. Consultado en junio de 2013 en http://www.cse.cl/public/Secciones/seccionpublicaciones/doc/59/cse_articulo686.pdf
- Universidad Autónoma de Baja California (2003). *Estatuto del Personal Académico*. Mexicali.
- García S. (1996). Los tiempos académicos: tiempos estatutarios y tiempos reales. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*. Enero-junio 1996, vol. 1, núm. 1.
- Gil, M. (2000). Los académicos en los noventa: ¿actores, sujetos, espectadores o rehenes?, *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, vol. 2, núm. 1, consultado en octubre de 2006 en <http://redie.ens.uabc.mx/vol2no1/contenido-gil.html>
- Gil, M. (1994). *Los rasgos de la diversidad: Un estudio sobre los académicos mexicanos*. México: Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco.
- Ibarra, E. (1998). *La universidad ante el espejo de la excelencia*. En juegos organizacionales. México: Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco.
- Ibarra, E. (2005) "Origen de la empresarialización de la universidad: el pasado de la gestión de los negocios en el presente del manejo de la universidad", en *Revista de la Educación Superior*. Vol. XXXIV: pp. 13-37
- Ibarra, E. y Rondero, N. (2006). *Regulación del trabajo académico y deshomologación salarial: balance general de sus ejes problemáticos* Consultado en octubre de 2012. En <http://estudios-institucionales-uamc.org/biblioteca/ponencias/G007-20606.pdf>
- Landesman, M. y Rueda, M. (2001). *¿Hacia una nueva cultura de la evaluación de los académicos?* México: CESU-UNAM.
- Lora, J. y Recéndez, C. Imperialismo y reconfiguración de la universidad latinoamericana. Consultado en septiembre de 2009 en <http://rcci.net/globalizacion/2008/fg754.htm>
- Marín, A. (1998). *El análisis de la educación superior en México mediante la teoría del caos*. Consultado en julio de 2013 en: <http://fuentes.csh.udg.mx/CUCSH/Sincronia/winter98.html>
- Marriner-Tomey, A. (1996). *Administración y liderazgo en enfermería*. Madrid: Mosby Doyma Libros S.A.
- Miranda, R. (2005). *La frustración y la envidia. Políticas, decisiones y estímulos a la actividad académica*. México. Ed. Universidad Autónoma de Guadalajara.

- Robbins, S. (2005). *Comportamiento organizacional conceptos, controversias, aplicaciones*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Santos, M. Á. (1996). *Evaluación educativa I. Un progreso de diálogo, comprensión y mejora*. Buenos Aires: Ed. Magisterio.
- Schuster, J. (2000). *Sistemas de retribución: antes de que sea demasiado tarde*. Harvard Deusto Business Review, No. 97. España.
- Silva, C. (2007). *Evaluación y burocracia: medir igual a los diferentes*. Revista de la Educación Superior, julio-septiembre, año/vol. XXXVI (3), número 143. Asociación de Universidades e Instituciones de Educación Superior. México. pp. 1-24
- Tenorio, M. (1993). México: "Modernización y Nacionalismo", *Rev. La Jornada Semanal*, México. Julio. Nueva Época (213).
- Touraine, A. (1993). *Crítica de la Modernidad*. Madrid: Ediciones Temas de hoy.
- Villa L. (2001). El mercado académico: la incorporación, la definitividad y las promociones, pasos para una misma trayectoria de formación. Enero-abril. Vol. 6, número 11. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*. Consultado en noviembre de 2009.
- En <http://www.rdisa.org.mx/documentos/Articulos/25%20VillaLever%202001.pdf>
- Villanueva, A. y González, E. (2005). *Gestión en las compensaciones I*. Santiago de Chile. Ed. Manual del Participante.
- Villaseñor García, Guillermo (1994). *La universidad pública alternativa*. México. Ed. UAM. México.
- Universidad Autónoma de Baja California. *Contrato Colectivo de Trabajo*. Sindicato de Profesores Superación Universitaria. 2008-2009. México: UABC Mexicali.
- Universidad Autónoma de Baja California (2006). *Manual de operación del Programa de Premios en Reconocimiento al Desempeño Académico*. México: UABC Mexicali.

LA INNOVACIÓN EN LAS PYMES

MDE Sergio Garcilazo Lagunes²² (*Profesor Investigador Universidad Panamericana, Campus Ciudad de México*)

Resumen

Para las pequeñas y medianas empresas (PYMES) es un gran problema el desarrollo de nuevos productos, procesos o la aplicación de la tecnología, por otro lado tenemos el desempeño del área de manufactura que se deriva de la gestión de las competencias de producción; sin embargo es necesario para estas empresas dirigir sus esfuerzos hacia la innovación, en caso de querer realmente desarrollarse y ser competitivas. La presente investigación se realizó en la Ciudad de México, con el objetivo de conocer la opinión de los empresarios sobre la aplicación del concepto de innovación en sus respectivas organizaciones, apoyados en el desempeño de manufactura así como la influencia de una sobre otra. El resultado de la investigación nos muestra que la aceptación de los empresarios en la Ciudad de México para la gestión del desempeño de la manufactura se califica como muy importante en tanto que la necesidad de innovación se considera de importancia normal; del mismo modo indica que el desempeño de manufactura tiene

²² sgarcila@up.edu.mx

influencia significativa en la innovación de la empresa. Se pone de manifiesto en este análisis la necesidad del empresario por producir reflexionando en la aplicación de técnicas de administración de operaciones que lo apoyen para ser mejor que la competencia.

Palabras clave

Innovación, Desempeño de manufactura, Competencias de producción, Técnicas de administración de operaciones.

Abstract

For SMEs is a major problem developing new products, processes or technology application, on the other hand we have the manufacturing area performance derived from the management of production skills, but it is necessary for these companies direct their efforts towards innovation, if you really want to grow and be competitive. This research was conducted in the city of Mexico, in order to know the opinion of entrepreneurs on the application of the concept of innovation in their organizations, supported by manufacturing performance and the influence of one on another. The research result shows that the acceptance of employers in Mexico City for the performance management of manufacturing is considered very important in that the need for innovation is considered normal importance; the same way indicates that the manufacturing performance has significant influence on the innovation of the company. It is shown in this analysis the entrepreneur need to produce thinking in the application of operations management techniques to support you to be better than the competition.

Key words

Innovation, Development of manufacture, Production competences, management operations techniques.

La innovación es una de las estrategias que actualmente es considerada importante para lograr el desarrollo de las empresas (Hanna and Walsh, 2002), pero al comparar a las PYMES con las grandes empresas se observa una cantidad de problemas que existen en las primeras para incorporar el sentido de la innovación en sus formas de trabajo; aunque por otro lado, las PYMES también tienen algunas ventajas respecto a la innovación; éstas son menos burocráticas que las grandes empresas y generalmente tienen mayores incentivos para tener éxito (Nooteboom, 1994; Michael and Palandjian, 2004).

Aunque la innovación es una característica que da a las PYMES ventajas competitivas, el principal problema en éstas es bajo el desarrollo de la innovación (O'Regan et al, 2006). En investigaciones que relacionan el desempeño en innovación con las características organizacionales, muchos autores se enfocan sólo en una o dos características organizacionales. Por ejemplo, el enfoque en el tipo de estrategia de negocios; o el enfoque en equipos estructurados. De modo que si queremos lograr tener una estrategia de negocios bien sustentada es porque trabajamos en el desarrollo de competencias de

producción, que se definen como el grado en que el desempeño de manufactura soporta a la empresa en el cumplimiento de las estrategias de negocio (Choe et al, 1997).

De igual manera tenemos que en las PYMES se tienen tres grandes problemas que son los más frecuentes: (1) Deficiencia en la calidad, (2) Incremento en los costos (3) Incremento en el tiempo de entrega. La existencia de estos problemas es señal de una deficiente administración de la producción. Las mejoras de producción deben estar basadas en mejoras en los procesos y operaciones de manufactura. Aunque los problemas de operación pueden aparecer en cualquiera de los elementos que forman parte de ésta. El desempeño de manufactura precisamente tiene como objetivo la solución rápida y eficiente de los problemas, para mejorar sus resultados. La innovación no se encuentra de por sí en las organizaciones, por lo que se debe de promover y desarrollar. Por lo tanto se debe descubrir cuáles son los factores que más impactan en esta característica.

Marco conceptual

La innovación es una característica de las empresas que no se da de manera fortuita, sino que se genera por la necesidad de las organizaciones para desarrollarse a niveles superiores a los de la competencia mediante el incremento de cambios significativos en los productos, de mejoras en los procesos de producción para asegurar la efectividad de las operaciones a gran escala, o en los procedimientos; utilizando para esto nuevas formas y métodos de trabajo o por medio de tecnologías (Ivester, 2008).

Un sistema mecanizado de producción se conoce a sí mismo, de manera tal que: (1) Sabe cuáles son sus capacidades y condiciones de trabajo; además, éstas pueden ser supervisadas; (2) Define cómo se realizan las operaciones de manera óptima en cada una de las partes; (3) Tiene capacidad de monitorearse, diagnosticarse y optimizarse por sí mismo; (4) Tiene conocimientos sobre la ubicación de sus partes; y (5) Tiene la capacidad de aprender constantemente (Jurren et.al, 2003). Por tal razón, es necesario que el empresario tenga control sobre el desempeño de manufactura en su empresa, así como el conocimiento y la disponibilidad para poder desarrollarla.

Entender esto no es muy sencillo; sin embargo la idea general es que: Si una empresa que produce maquinaria y tiene presencia fuerte en su entorno, debe saber cómo hacer la maquinaria de la manera más fácil posible; así como para desarrollar o utilizar nuevos procesos de producción, derivados del análisis del proceso productivo con el que cuenta (Brookfiel 1975), o puede modificar el producto para que se puedan obtener de él los mejores resultados posibles (Andersen et. al. 1981).

Manufactura

Para los empresarios es necesario comprender que el desempeño en sus operaciones de manufactura dependerá de lo sólido que se encuentren sus sistemas de planeación y control en la organización, al momento en que se requiere producir con las limitantes que

da el mercado y la competencia, de modo que una de las formas de evaluar este desempeño es midiendo las diferencias entre lo planeado y lo real.

Cuando lo real y lo planeado se hacen prácticamente iguales es señal de que el desempeño de manufactura es mejor y que se puede basar la estrategia de la empresa de acuerdo con estos resultados, los cuales tienen como base dos variables principales: (1) La definición de la misión de la compañía, y (2) la naturaleza de los planes y objetivos estratégicos; mismos que van a depender de la capacidad de la empresa para responder a las necesidades inmediatas del mercado (Mohamed et. al 2002); esto por supuesto, sin desligar del desempeño de manufactura el factor humano durante el proceso (García y Prado, 2003), por lo cual la administración debe considerar en determinado momento la posibilidad de realizar muchos cambios en la estructura de la organización con el propósito de crear otra que facilite la generación de ideas y propuestas de mejora, así como la existencia de equipos de mejora hacia los procesos como un factor básico en los resultados de la firma (Marín et al, 2008), sin generar desconciertos ni problemas en la organización (Noori y Radford, 1997).

La manufactura requiere de la integración de una gran cantidad de actividades, incluyendo la investigación y el desarrollo, los procesos de producción, sistemas de ensamblado, operaciones de empaquetado, administración de la calidad y servicio al cliente; y por supuesto, la integración de estas actividades a través de sistemas modernos que funcionan como factores para el desempeño de la manufactura (Rehg and Kraebber 2004; ésta se hace de tal manera que le dé a la firma la capacidad de soportar las estrategias diseñadas por la organización y de esta forma lograr los objetivos estratégicos generados en base a las necesidades surgidas del medio ambiente empresarial (Choe et al 1997). Por lo cual es necesario que el esfuerzo de las empresas se enfoque hacia el desarrollo de estrategias que apoyen al desempeño de la manufactura, con el objetivo de lograr el máximo en los resultados durante el proceso de producción, lo que facilita el diseño y elaboración de productos de acuerdo a las necesidades generadas por el mercado. Estas condiciones son evaluadas en base a como estos resultados contribuyen a lograr las metas de la organización (Fahey y Chistensen, 1986).

Para lograr un desempeño en la manufactura de cada empresa, es necesario que la cultura de mejora esté incorporada a lo largo y ancho de la organización, con el propósito de lograr el avance y tomar acciones enfocadas a la reducción de costos, control de la complejidad de los productos, facilitar la ejecución de los procesos y colocar a la empresa en posición de innovar; esto es posible por medio de tecnología moderna, aplicación de herramientas modernas de calidad, integración de máquinas y personas, análisis de métodos, etc. Una vez que realmente enfoquemos nuestros esfuerzos en esta dirección, la empresa logra tal dinamismo que la puede convertir en una empresa sensible y rápida; es decir, que reaccione de manera adecuada al estímulo dado por el medio ambiente empresarial y tenga la capacidad de tomar las acciones que más le beneficien contra la competencia (Noori y Radford 1997).

Innovación

Innovar actualmente es la clave en el éxito de las empresas, especialmente si por alguna razón se tiene relación con un mercado global y competitivo (Hargadon and Sutton, 2001). Innovación significa la introducción de alguna idea en el mercado o en la propia empresa, que indique la capacidad de convertir la ciencia en resultados cuantificables para la organización, lo cual apoya a la realización técnica, económica y social de ésta en el mercado, por lo que todas las ideas surgidas deben ser novedosas y exitosas comercialmente hablando; aunque no por fuerza se debe de tratar de ideas nuevas sino pueden ser también modificaciones creativas. La condición es que ofrezca beneficios altos en los resultados de la empresa y una aceptación espontánea en el mercado.

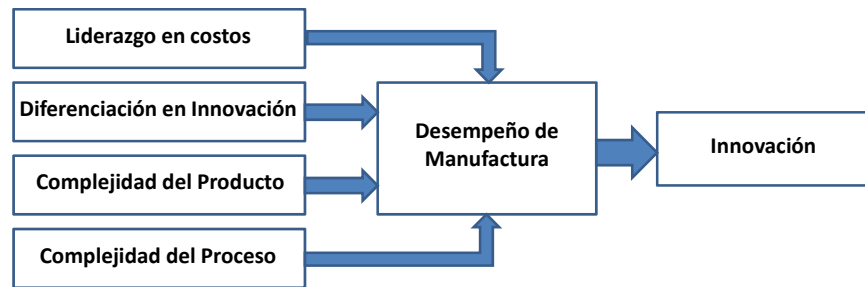
Se puede innovar en cuanto a: (1) Tecnología, logrando por medio de esto dramáticas mejoras en los procesos productivos que los han hecho evolucionar por los últimos 100 años de manera sorprendente (Ivester, 2008). (2) También en nuevos productos; de tal forma que es considerado como clave en el éxito de empresas (Hargadon and Sutton, 2001); de manera que “un producto de innovación es considerado como la realización de una idea creativa o invención, que se relacione con beneficios al consumidor y a la manufactura” (Binz and Reichle, 2005). (3) Los sistemas se deben adecuar o adelantar a las necesidades de la organización, para que sean apoyo al desarrollo de la misma. Últimamente el área de compras y la administración de la cadena de suministro se han desarrollado de manera importante con el objetivo de elevar sustancialmente los resultados de la empresa. Actualmente y como nunca, una gran cantidad de recursos son obtenidos del exterior, por lo que se debe de mantener actualizado y sobre sus competidores en lo que respecta al control de sus insumos (Arumb Kanda and Deshmukh, 2008). Inclusive existe la afirmación del potencial competitivo respaldado por el área de compras (Carter and Narasimhan, 1996). (4) Los servicios han incrementado su presencia en el mercado y cada vez crece el número de los que se interesan por temas de innovación (Aldas-Manzano et. al 2005). El incrementar la innovación en el servicio, impulsa a las empresas a enfocar su atención en las necesidades del consumidor y obliga a dirigir la atención en detectar cuáles son sus deseos y expectativas (Bell et. al, 2002).

La idea de innovar durante los años 80, no había alguien que lo considerara como algo importante; sin embargo hoy se ha convertido en una forma de pensar que ha sido difundida ampliamente, inclusive la OECD, la Comisión Europea y la UNCTAD lo han hecho un concepto el cual forma parte de su perspectiva analítica (Lundvall et. al 2001), de tal forma que una empresa que ha alcanzado un nivel alto de flexibilidad y que trabaja en base a la mejora continua, puede tomar como prioridad la innovación para competir (Miklavcic et. al 2007) y como una de las estrategias para alcanzar el éxito (González Pernía y Peña-Legazkue 2007).

El reto es entonces para las empresas el de considerar esta opción para lograr desarrollarse en el medio, así que para explicar el proceso hacia la innovación se estructura un modelo de estudio (véase la figura 1) que explica la ruta que se puede seguir

para lograr estar a un nivel que le permita considerar la innovación como parte de una estrategia de competencia. En éste se explica que, para estar en posición de innovar con éxito, es necesario lograr que el desempeño recibido por parte de manufactura, le permita tener la certeza de que las ideas que surjan, o las modificaciones que se proponen, se puedan aplicar sin problema y de manera natural en la estructura de la organización.

Figura 1. La relación entre manufactura e innovación



Fuente: Adaptado de Choe, Booth y Hu, 1997

De tal manera que en base a lo analizado con anterioridad nos planteamos las siguientes hipótesis de análisis:

H₁: El empresario le da la misma importancia al desempeño de manufactura que la que le da a la competencia.

H₂: El empresario le da la misma importancia a la innovación que la que le da a la competencia.

H₃: El desempeño de la manufactura tiene influencia significativa en la innovación.

METODOLOGÍA

Para la realización de la presente investigación se encuestó a cerca de cómo considera el nivel que tiene el desempeño de manufactura en su empresa así; como el grado de innovación que considera al compararse con la competencia, a un grupo de 468 empresas, para lo que se tomó en consideración el Directorio Empresarial de Ciudad de México (SIEM).

La encuesta fue desarrollada por bloques para que los empresarios dieran respuesta en cuanto a la percepción que tienen sobre los conceptos innovación y desempeño de manufactura al compararse con sus competidores. Se diseñó el bloque desempeño de manufactura con 5 preguntas dirigidas al análisis de este concepto y otro bloque de 7 preguntas para evaluar su percepción en cuanto a la innovación. De cada uno de estos bloques se realiza el promedio y éstos se comparan para encontrar la correlación que existe entre ambas.

Se utilizó una escala de Likert con valores de 1 a 5 para evaluar el resultado de las opiniones de los empresarios a cada una de las preguntas; de los cuales el 1 significa que no es importante, 2 que tiene poca importancia, 3 que es medianamente importante, 4 que es importante y 5 que es muy importante.

Tabla 1. Frecuencia en las respuestas para innovación y desempeño de la manufactura

	1	2	3	4	5
Innovación	36	85	142	143	62
Desempeño de la manufactura	10	14	110	238	96

La generación de resultados se realizó por medio del software SPSS 16 y con este mismo se hizo el cálculo de la correlación que existe entre los promedios de cada uno de los bloques diseñados para la investigación. Para completar el análisis se interpretó el índice de fiabilidad dado por el propio software.

RESULTADOS

El análisis descriptivo de los resultados nos muestra (tabla 1) que el empresario ocupa una gama en sus respuestas desde 1 hasta 5 en ambas variables, sin embargo se refleja diferente percepción para cada variable. En el caso de la importancia considerada al desempeño de manufactura, cuenta con mayor frecuencia la respuesta 4 (importante); en tanto que para la variable **innovación** es prácticamente la misma frecuencia para 3 (importancia normal), que para 4 (importante).

Al profundizar en los resultados (tabla 2) observamos que el desempeño de la manufactura se ubica en un nivel promedio de 3.82, lo cual indica que el empresario opina en lo general que esta variable es importante y que se preocupa por ella por encima de su competencia.

Tabla 2.- Análisis de datos de las variables desempeño de manufactura e innovación

	N.	Min.	Max	Media	Desv.
Desempeño de manufactura	468	1.00	5.00	3.8197	0.82480
Innovación	468	1.00	5.00	3.2424	1.08310

En tanto la variable **innovación**, con un valor promedio de 3.24 de acuerdo a (tabla 2), indica que para el empresario la innovación tiene una importancia superior que el de sus competidores.

Tabla 3.- Prueba de comparación del desempeño de manufactura respecto a la competencia

Valor de prueba = 3	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de media	95% Intervalo de confianza	
	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior
Desempeño de manufactura	15.202	235	0.000	0.81966	0.7134	0.9259

Además, la (tabla 3) indica que el p-valor de la prueba es 0.000; es decir, menor a 0.05, por lo que la hipótesis H_1 , respecto a que el empresario tiene un concepto igual que el de su competencia, referente al desempeño de manufactura, se rechaza; por lo que se puede decir que el empresario le da mayor importancia al desempeño de manufactura que su competencia.

Tabla 4.- Prueba de comparación de la innovación respecto a la competencia

Valor de prueba = 3	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de media	95% Intervalo de confianza	
	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior
Innovación	3.525	235	0.001	0.24237	0.1029	0.3819

La prueba que se muestra en la (tabla 4), tiene un p-valor de 0.001, lo cual indica que la hipótesis H_2 , que dice que el empresario le da una importancia igual a la innovación que su competencia, se rechaza; por lo que se puede decir que el empresario le da mayor importancia a la innovación, que sus competidores.

En cuanto al análisis de correlación entre las variables **desempeño de manufactura** e **innovación** en las empresas, observamos que de acuerdo a la percepción de los empresarios, estas variables (tabla 5) tienen una correlación y ésta es significativa.

Tabla 5.- Resultados en correlación entre las variables Innovación y Desempeño de manufactura

	Innovación	Desempeño de manufactura
Correlación de Pearson	1	0.286 (**)
Sig. (bilateral)		0.000
N	468	468
Correlación de Pearson	0.286 (**)	1
Sig. (bilateral)	0.000	
N	468	468

** ** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Aunque el índice de correlación es bajo, la interpretación que se da de acuerdo al tipo de análisis nos indica la significancia del análisis. Por otro lado, el p-valor con valor de cero, nos permite rechazar la hipótesis de que el índice de correlación sea igual a cero; por lo tanto, al ser diferente de cero nos confirma que la correlación existe.

CONCLUSIONES

Los resultados encontrados en este análisis nos muestran que el empresario de las PYMES en la Ciudad de México tiene muy claro la importancia que reviste el preocuparse por el desempeño de la manufactura; pero no así en el desarrollo de la innovación en sus respectivas empresas. Por otro lado, se tiene de acuerdo a la información encontrada que actualmente la innovación es la forma actual de competir en un mercado globalizado.

Las compañías que se han preocupado por investigar externamente sobre la adopción de tecnología se incrementaron del 20%, en 1992, al 85%, en el 2000. En los países de primer mundo (Roberts 2001), en tanto que el número de empresas que se ha preocupado por tener en *out sourcing*, sus tareas de investigación y desarrollo se han incrementado últimamente, dejando de manifiesto la relevancia de esta situación en el crecimiento de las organizaciones. Así mismo, el desarrollo de los departamentos de compras se ha manifestado como enlace hacia el desarrollo de nuevos productos, investigando la posibilidad de encontrar nuevas ideas (Schiele 2010).

Desde luego que el objetivo de toda organización es desarrollar sus capacidades de innovación hasta estar en posibilidad de competir de igual a igual con otras. De acuerdo

a lo estudiado se entiende que la innovación es la ruta actual del éxito; pero es necesario sustentar ésta en bases sólidas, de las cuales entendemos después de la investigación que es muy importante el desempeño de la manufactura, el cual nos da la capacidad de hacer realidad cualquier idea, con la seguridad de que el compromiso que queremos afrontar puede ser resuelto con éxito. Por tal razón, la propuesta es que para lograr primeramente la consolidación en el desempeño de manufactura se le dé la importancia a la utilización de metodologías de mejora continua; las cuales han dado muestra de tener resultados positivos después de su implementación. Es necesario tener los procesos organizados, las plantas limpias y ordenadas, los métodos de trabajo estandarizados, la administración de la calidad implementada, el personal capacitado y motivado, etc. (Rehg and Kraebber 2004). Para ello tenemos el apoyo de la administración de operaciones, la cual nos muestra las herramientas y técnicas para lograr lo anteriormente mencionado.

Bibliografía

- Aldas-Manzano J, I Küster, N. Vila. (2005) Market orientation and innovation: an inter-relationship analysis. *European Journal of Innovation Management*, Volume: 8 Issue: 4 pp.437-452.
- Anderson E. S; B. Dalum and G. Willumsen. (1981) *“International specialization and the home market an empirical analysis”*, Aalborg University Press.
- Arshinder K, Kanda A, Deshmukh SG (2008) “Supply chain coordination: perspectives, empirical studies and research directions”. *International Journal of Production Economics* 115(2):316–335.
- Bell, S., Whitwell, G., and Lukas, B. (2002). “Schools of thought in organizational learning” *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(1), 70-86.
- Binz, Hansgeorg and Reichle, Manfred. Evaluation Method to Determine the Success Potential and the Degree of Innovation of Technical Product Ideas and Products [online]. In: Samuel, Andrew (Editor); Lewis, William (Editor). *ICED 05: 15th International Conference on Engineering Design: Engineering Design and the Global Economy*. Barton, A.C.T.: Engineers Australia, 2005: [222]-[236].
- Brookfield, H. (1975) *“Interdependent development: Perspectives on development”*, London: Methuen.
- Carter, JR and R. Narasimhan, (1996) “Is purchasing really strategic?” *International Journal of Purchasing and Materials Management*, Volume 32, Issue 4, pages 20–28, December.
- Choe Kwangseek, David Booth and Michael Hu, (1977) “Production Competence and its Impact on Business Performance”, *Journal of Manufacturing Systems*, Vol 6, n°6, pp 409-421
- Fahey L, and H.K. Christensen (1986) “Evaluating the Research on Strategy Content”, *Journal of Management*, vol 12, n° 2, pp 167-183
- García, Lorenzo A. y J.C. Prado Prado, (2003) Employee participation systems in Spain: Past, present and future. *Total quality management and business excellence*, vol 14, n° 1, pp 15-24
- González Pernía J. L. e I. Peña-Legazkue, (2007) “Determinantes de la capacidad de innovación de los negocios emprendedores en España”. *Economía industrial*. Vol 363, pp 129-147
- Hanna, V. and K. Walsh. (2002) “Small firm net-works: A successful approach to innovation?” *R/D Management*, vol 32, pp 201-207
- Hargadon, A. and R.I Sutton. (2001) “Knowing and winning business idea when you see one”. *Harvard business review on innovation*. Boston
- Ivester W. Robert, (2008) “Productivity improvement through modeling: An overview of manufacturing experience for the food industry”. *Comprehensive Reviews in food science and food safety*. Vol 7, pp. 182-191
- Jurren K, J. Soons and R. Ivester. (2003). “Smart machining research at the national institute of standards and technology”. *DOE NNSA Small lot intelligent manufacturing workshop*. Vol 7 pp 182-191
- Lundvall Bengt-Ake, Bjorn Johnson, Esben Sloth Andersen, and Bent Dalum. (2001) *“National systems of production, innovation and competence building”* Department of business studies, Aalborg University. June 2001, pp 1-30
- Marin García J.A.; M. Pardo del Val and Martin T. Bonavia. (2008). “Longitudinal study of the results of continuous improvement in an industrial company. *Team performance management*. Vol 14 n°1/2, pp. 56-69

- Michael, S.C. and T.P. Paladjian. (2004) "Organizational learning in new product introductions" *Journal of product innovation management*, vol 21, pp 268-276
- Miklavcic Sumanski, I Kolenc and M. Markic (2007) "Teamwork and defining group structures." *Team performance management*. Vol 13 n° 3 y 4, pp 102-116.
- Mohamed Osman; U. Ahmed Zafar; Madam Annavarjula, Paisal Arifudim and Anusuya Yogarajah (2002). "Customer focused management and corporate performance: An international marketing perspective of Malaysian business." *American Business Review*, junio pp. 95-102
- Noori Hamid y Russel Radford, (1997). *Administración de operaciones y producción*, McGraw Hill, 1ª. Ed., Colombia.
- Nooteboom B. (1994). "Innovation and diffusion in small firms: Theory and evidence". *Small business economics*, Vol 6, pp. 327-347
- O'regan, N. A. Ghobadian and M. Sims. (2006) "Fast tracking innovation in manufacturing SMEs" *Technovation*, Vol 26, pp 251-261
- Rehg J. and H. Kraebber (2004). *Computer-integrated manufacturing*, Prentice Hall, 3ª Ed, Upper Saddle River N. J.
- Roberts, Edward B. (2001). *Benchmarking Global Strategic Management of Technology. Research-Technology Management*. Vol. 44, 2, March/April, pp 25-36
- Schiele H. (2010). Early supplier integration: The dual role of purchasing in new product development. *R&D Management*. Volume 40, Issue 2, pages 138–153, March 2010

RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA DE LAS EMPRESAS INCORPORADAS A LA FUNDACIÓN DEL EMPRESARIADO SONORENSE, A.C (FESAC) EN CIUDAD OBREGÓN, SONORA

Dra. Beatriz Ochoa Silva²³; Mtra. Jesús Nereida Aceves López²⁴; Mtra. Nora Edith González Navarro²⁵ y Dra. Dina I. Valdez Pineda²⁶ (Instituto Tecnológico de Sonora)

Resumen

La sociedad demanda que las empresas reconozcan su capacidad de impactar en aspectos sociales internos, esto se transformará en una eficiente estrategia al incrementar el desempeño organizacional. A partir de esta situación se planteó ¿qué acciones relacionadas con la Responsabilidad Social Interna (RSI), realizan las empresas para lograr un desarrollo armonioso con los empleados que vaya más allá de lo legalmente establecido? el objetivo fue determinar el estado actual de las empresas de la FESAC en Cd. Obregón, Sonora, con respecto a la RSI. En los resultados, se obtuvo que, el 50% tienen programas relacionados con los empleados y se recomienda la implantación de más programas que tengan un impacto social interno de gran relevancia para la empresa y los empleados.

Abstract

Society demands that companies recognize their ability to impact on internal social issues; this will become an efficient strategy to enhance organizational performance. From this situation arose what actions related to Internal Social Responsibility, are made by companies to achieve a harmonious development with employees beyond what is legally established? The objective was to determine the current state of FESAC companies Ciudad Obregon, Sonora, with respect to the Internal Responsibility. In the results, we found that, 50% have employee-related programs and recommends the introduction of more programs that have an internal social impact of great importance to the company and employees.

Palabras clave

Responsabilidad social interna, empleados, programas, desempeño organizacional

Antecedentes

En el ámbito del capitalismo del mundo globalizado se considera la responsabilidad social como una preocupación compartida, al unir intereses económicos con la sustentabilidad y el desarrollo social. De acuerdo a la Oficina Internacional del Trabajo (1966), la responsabilidad social de la empresa (RSE) es el reflejo de la manera en que las organizaciones toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre

²³ beatriz.ochoa@itson.edu.mx

²⁴ nereida.aceves@itson.edu.mx

²⁵ nora.navarro@itson.edu.mx

²⁶ dina.valdez@itson.edu.mx

la sociedad, y en la que afirman los principios y los valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores.

Actualmente la RSE, se ha convertido en un término común dentro del mundo de los negocios, la mayoría de las grandes empresas implementan acciones socialmente responsables, en mayor o menor medida. El estudio y aplicación de la RSE es muy controvertido y ha originado diversas y prolongadas polémicas, sobre todo en el ámbito de los economistas, como es la postura mundialmente conocida de Milton Friedman citada por Porter y Kramer (2006) donde plantea que la única responsabilidad social de la empresa sería la de ganar tanto dinero como fuera posible, es decir: maximizar el beneficio económico de sus accionistas. Lo anterior significa que la empresa debe responder por sus resultados exclusivamente ante los propietarios de su capital y rechazan toda posibilidad de asumir responsabilidades sociales, debido a que la empresa pierde eficiencia, a causa de que los precios aumenten para pagar el incremento de los costos o por la inversión de nuevas actividades, estas actividades afectan negativamente debido a que gran parte de los programas de contribuciones corporativas son difusos y desenfocados sostienen que sólo existe un tipo de responsabilidad social de la empresa, el encaminado a usar sus recursos e involucrarse en actividades que aumenten sus utilidades en la medida en que se mantenga dentro de las reglas del juego, de lo contrario impide que los accionistas decidan por sí mismos cómo disponer de su dinero.

Opuesto a los enfoques anteriores está el de argumento de Carroll y Buchholtz (2008) respecto al modelo de responsabilidad social empresarial, donde la consideran como la obligación que asume la empresa hacia la sociedad. Este modelo parte del supuesto que la empresa socialmente responsable maximiza sus efectos positivos sobre la sociedad y minimiza sus efectos negativos y lo divide en tres dimensiones: las categorías, la filosofía de la sensibilidad social y la implicación de los grupos de interés.

Partiendo del último enfoque mencionado, se puede decir que, las empresas deben cumplir con dos responsabilidades básicas la económica y legal antes de asumir las otras dos responsabilidades ética y filantrópica que éstas dos últimas representan lo que es la responsabilidad social. Wheelen y Hunger (2007) sostienen que cuando una empresa ha cumplido con la responsabilidad ética puede posteriormente concentrarse en la responsabilidad voluntaria o filantrópica. Esto lo deben hacer las empresas antes de que las exigencias de la sociedad a través del gobierno, lleven a cabo acciones que las conviertan en responsabilidades legales.

Respaldando el enfoque de Carroll (2008), está el enfoque de Porter y Kramer (2006) sostienen que las metas sociales y económicas de una empresa no son inherentemente contradictorias sino que están relacionadas de manera integral, esto es la buena voluntad de las partes interesadas que se puede usar para obtener una ventaja competitiva.

Es importante reconocer como se hizo mención anteriormente que la expansión de la RSE, se ha dado también de empresas multinacionales de diversos sectores a la puesta en práctica en micro, pequeña y medianas empresas. También el crecimiento se ha

presentado a nivel geográfico iniciándose en Europa y fue incorporándose en Estados Unidos de Norteamérica y posteriormente en Latinoamérica. Actualmente la mayor parte de las empresas en todo el mundo están concientes que su permanencia en el mercado depende de las nuevas demandas del mismo, de la sociedad en que actúan y de las acciones socialmente responsables que realicen.

En relación a la implementación de programas socialmente responsables se pueden mencionar casos de experiencias exitosas en ámbitos diversos como son: salud, vivienda, nutrición, educación y medio ambiente, que son dignas de imitar, como es el caso a nivel internacional de: Nestlé, preocupada por la salud y nutrición; IBM, generando software especializado para dar oportunidades de empleo a ciegos y débiles visuales; Coca-Cola, impulsando proyectos ecológicos y de nutrición, entre otras. Algunas de estas empresas a través de su fundación o como parte de sus planes estratégicos llevan a cabo programas de impacto social o bien trasladan a las organizaciones de la sociedad civil su talento y apoyo empresarial en los diferentes países o zonas donde operan.

En nuestro país el tema de la responsabilidad social está avanzando rápido y ha dado mucho que hablar, algunos casos son: Telmex a través de su fundación y programa de becas universitarias; HP México, contratando a minusválidos; Ford, apoyando planteles y programas educativos. Food, Danone, Alpura, Farmacias del Ahorro y La Costeña, entre otras, que han logrado un crecimiento en sus ventas y apalancar su posicionamiento al apoyar los esfuerzos de TELEVISA con el Teletón anual, que hoy por hoy es uno de los proyectos de responsabilidad social más grandes de América Latina. (CEMEFI, 2012).

Un caso específico de una empresa mexicana es el del Grupo Bimbo S.A. reconocida a nivel internacional por la amplia variedad de programas sociales y por ser la pionera en plantear y practicar la responsabilidad social. Hoy se mantiene a la vanguardia entre las organizaciones que proponen iniciativas que refuerzan la actualidad y vigencia del concepto. Se encuentra entre las empresas de panificación más importantes del mundo, por su volumen de producción, ventas y posicionamiento de marca. Dentro de sus proyectos de largo plazo, contribuye con la comunidad mediante el sostenimiento de tres instituciones educativas mexicanas, el apoyo permanente a la Fundación Mexicana para el Desarrollo Rural, el aporte a la Fundación Pro Empleo Productivo y DESEM para el impulso a empresas juveniles y al Instituto de Fomento e Investigación Educativa, entre otros (BIMBO, 2010).

Otro caso de gran relevancia en México es el de CEMEX, que en 1998, lanzó un innovador experimento llamado Patrimonio de Hoy, que permite a la gente más pobre pagar servicios y materiales de la construcción para mejorar sus hogares, dicho programa combina la búsqueda de la utilidad y la sensibilidad social (Prahalad, 2005). Este programa es una iniciativa a través de la cual CEMEX convoca a su red de distribuidores a participar en la atención de las necesidades del autoconstructor. Está conformado por miles de clientes que gracias a su disciplina y al apoyo de CEMEX ahorran y obtienen

financiamientos destinados a adquirir materiales y servicios para la construcción y en algunos casos, recursos para el pago de la mano de obra. Es un sistema que permite mejorar la calidad de vida familiar, gracias a la obtención de asesoría técnica especializada, y una red de abasto -oportuna y confiable- de materiales, más otros servicios relacionados. Es un generador de valor para las comunidades urbanas de escasos recursos que, al participar en este proceso, atraen la atención de las autoridades a fin de expedir mejores y más oportunos servicios públicos (CEMEX, 2012).

La tendencia empírica indica que así como existe la RSE empresarial en todos los países, en el nuestro no es la excepción se a dado una labor diversificada pero importante en sus impactos y estrategias que se llevan a cabo por las empresas generando ventajas competitivas y a su vez mejorando la calidad de vida en sus territorios. Sin embargo, es importante hacer notar que se trata de grandes empresas en su mayoría transnacionales que necesitan impulsar nuevas ideas y marcos estratégicos diferenciados para llegar a nuevos mercados.

Por lo tanto se puede decir, que la responsabilidad social no es algo nuevo; se ha dado antes de que surgieran las presiones sociales. La mayoría de las empresas sobre todo las más pequeñas siempre han estado cerca de su comunidad y se han preocupado por ser un buen integrante de ésta, satisfacer a sus clientes, tener conformes a sus trabajadores, contribuir de alguna manera en mejorar el medio ambiente.

Es importante aclarar de nuevo, que la responsabilidad social no se limita a grandes empresas, cada día incluyen dentro de sus estrategias prácticas socialmente responsables, unas en mayor medida que otras, algunas con planes establecidos, otras solo participando en diversos programas de gobierno o bien con una simple acción ciudadana. Sin embargo, existen otras empresas en la práctica que no piensan estratégicamente en la manera de incrementar el impacto de los recursos y donativos que aportan a la sociedad y normalmente, hacen un mal uso de la responsabilidad social y las acciones que realizan las hacen desde una perspectiva filantrópica o aisladas que no van de la mano de la estrategia de la empresa.

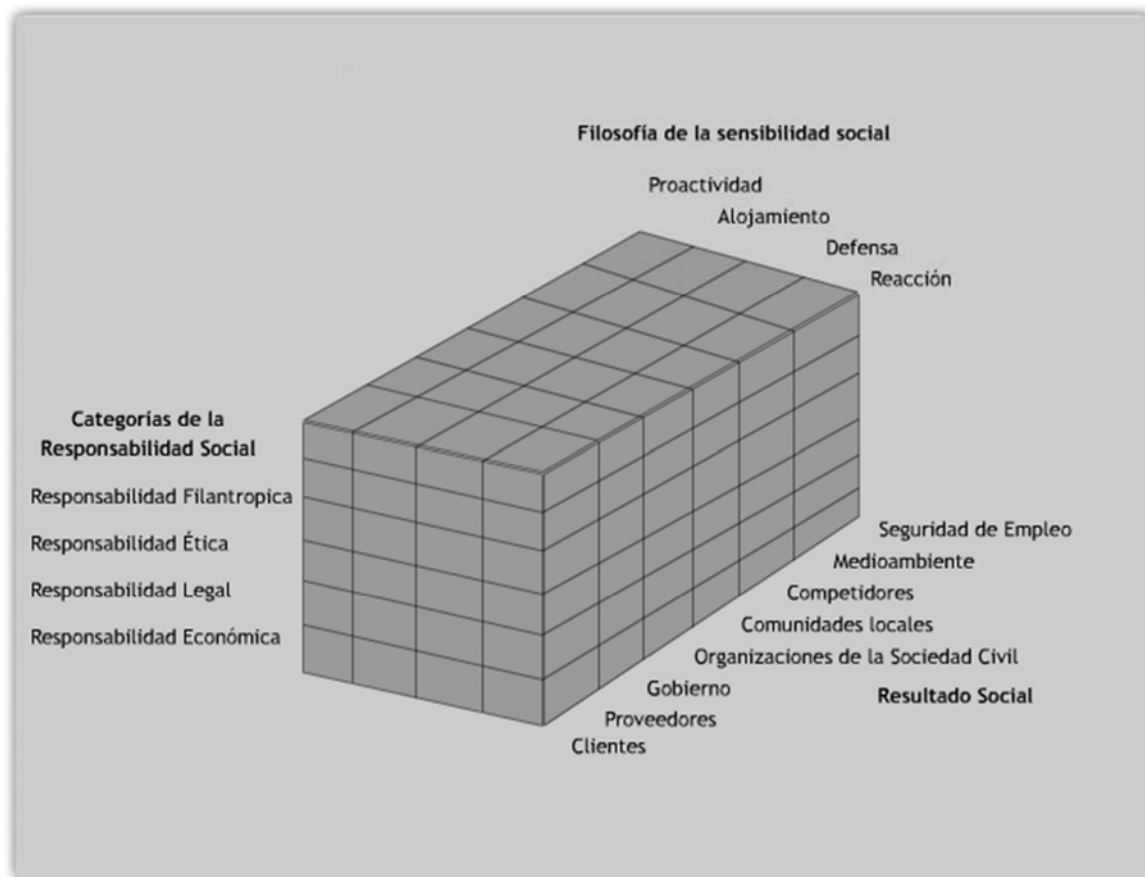
Cuando una empresa actúa de esta manera elude la responsabilidad de involucrarse a la acción planeada por el grupo u organización solicitada, y no existe la preocupación por el impacto social que puede tener esa aportación. Este paradigma basado en acciones benéficas y caritativas que tiene la empresa y que generalmente lo realizan de manera desorganizada y dispersa, totalmente ajeno al plan estratégico todavía perdura en la mayor parte de las organizaciones. Las acciones que realizan en función de la sociedad guardan un fuerte componente asistencialista, donde la empresa juega un papel activo por sus donaciones y la población un rol pasivo al estar recibiendo solo el beneficio de los aportes en dinero o especie.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La RSE, revive el concepto que se tiene de la empresa, otorgando a ésta una dimensión amplia e integradora, que va más allá objetivos económicos, ahora va en busca de

objetivos sociales y medioambientales. A través de la expresión de las ideas e identificación de los elementos conceptuales de la RSE, se tiene una concepción más precisa del concepto dentro de la que se agrupan otros términos como son: acción social, reputación corporativa, ética empresarial, marketing con causa social, sostenibilidad, entre otros. Para fundamentar esto, está el modelo ya mencionado de Carroll y Buchholtz (2008) a través del cual hacen mención sobre las cuatro categorías de la responsabilidad social y las clasifican como: económicas, legales, éticas y filantrópicas. Ver figura 1.

Figura 1. Modelo adaptado de responsabilidad social del desempeño de Carroll 1979.



La responsabilidad económica. La empresa como primera responsabilidad es la de producir bienes y servicios de valor para la sociedad de tal manera que pueda pagar a sus accionistas y acreedores. Son responsabilidades que se deben cumplir.

La responsabilidad legal. Todas las empresas poseen una estructura jurídica, por lo que debe darse cuando menos, la obediencia de las leyes locales, estatales, federales e internacionales más importantes. Son responsabilidades que se tiene que cumplir.

La responsabilidad ética o moral. Se refiere a las creencias generalmente aceptadas sobre el comportamiento de una sociedad, abarca aquellas expectativas y obligaciones sobre los

que existe un acuerdo entre los diferentes grupos de interés que aún no se han convertido en ley.

Son comportamientos adicionales y actividades que la sociedad considera deseables y que dictan los valores de las empresas. Algunos incluyen el apoyo a proyectos comunitario, el respeto a la dignidad de todas las personas y contribuciones caritativas. Son responsabilidades que deberían cumplir.

La responsabilidad filantrópica. Son las obligaciones meramente voluntarias que asume una empresa a diferencia de las anteriores ya no se trata de conductas exigibles sino deseables con las que una empresa se compromete con la sociedad a; la capacitación a desempleados, proveer de centros de apoyo, entre otros. Son responsabilidades que se podrían cumplir.

La segunda dimensión del modelo se refiere a las actividades sobre las que una organización puede actuar en forma socialmente responsable, las acciones detectadas provienen del análisis de las actividades empresariales y de los grupos de interés que se ven afectados por ella.

La dimensión de la sensibilidad social conocida también como la filosofía de la empresa ante la responsabilidad social, recoge distintas ideologías que ésta puede adoptar cuando se enfrenta a realizar acciones socialmente responsables: a). la actitud reactiva, implica la reacción ante una fuerza externa, por ejemplo nuevas regulaciones legales que obliga a la empresa a realizar alguna política encaminada a mejorar sus resultados sociales, b). la actitud defensiva implica el acercamiento al concepto de responsabilidad social, c). la actitud acomodativa es la actitud que adopta cuando decide actuar en el campo de la responsabilidad social sin presión alguna, lo hace de forma voluntaria y d). la actitud proactiva es cuando a través de la responsabilidad social intenta anticipar diversas estrategias internas y externas referidas a este tema.

Estas responsabilidades están enumeradas de acuerdo al orden propuesto por Carroll, sugiere que para hablar de responsabilidad social tiene que existir la suma de cuatro niveles o categorías debido a que una empresa socialmente responsable debe esforzarse por considerar a los grupos de interés, por conseguir un beneficio económico, obedeciendo a la ley, siendo ética y siendo un buen ciudadano corporativo y de esta manera logrará la sensibilidad social.

Por lo tanto se puede decir, que las empresas socialmente responsables, están conformadas por la integración voluntaria de responsabilidades económicas, legales, éticas y voluntarias de las preocupaciones sociales y medios ambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores o grupos de interés: accionistas, empleados, proveedores, clientes, proveedores, gobierno y comunidades locales.

Al mismo tiempo de tomar en cuenta los modelos planteados en también es importante considerar que la RSE, no solo es medio para que la empresa sea más competitiva a través de la acciones que realice a favor de los diversos grupos de interés, la empresa debe ir en busca del valor compartido, o sea en busca de su propio beneficio, así como para el de la sociedad, debe ser un ganar-ganar.

Casanova (2007) hace referencia que la RSE se divide en dos: interna y externa, la responsabilidad social interna es el primer paso de un agestión administrativa eficiente, que se debe dar antes de desarrollar políticas para los grupos de interés externos, es decir, si una empresa decide incluir dentro de sus planes acciones socialmente responsables, tiene el compromiso de iniciar con su propio capital humano, al hacerlo de esta manera la RSE para la organización se convierte en un elemento detonador debido a que repercutirá en el desempeño del personal que los llevará a ser más productivos por la calidad del clima laboral. A parte de aumentar la productividad, habrá una reducción de los costos operativos, se retienen talentos, se promueve la igualdad de oportunidades, presentando en general una mejora en todas las actividades relacionadas con la gestión de procesos en el área de recursos humanos.

La responsabilidad social interna, va más allá de los derechos internacionales que establece la Organización Mundial del Trabajo OIT o bien de los requisitos mínimos establecidos como derechos laborales en las leyes vigentes de cada país. Su implementación va a depender de los canales de comunicación de la empresa y principalmente del compromiso de la alta dirección por considerar al recurso humano más allá del compromiso legal que tienen con el en el ámbito laboral.

Problema

Basado en lo anterior, la responsabilidad social interna, se puede transformar en una eficiente estrategia del aumento en el desempeño organizacional por medio de recursos humanos, ya que sus principales áreas de trabajo, desarrollo y capacitación de las personas, retención de talentos, preocupación de las finanzas familiares, atención de problemas personales graves, conciliación de trabajo y familia, promoción de la igualdad de oportunidades, promoción laboral interna, reconocimiento interno, mejoramiento del ambiente de trabajo, inducción, revisión de los sistemas de calidad, administración y promoción de beneficios, están estrechamente vinculados con la gestión de los procesos de las áreas de recursos humanos. A partir de este planteamiento es importante cuestionarse ¿qué acciones relacionadas con la responsabilidad social están llevando acabo las empresas para lograr un desarrollo armonioso con los empleados que vaya más allá de lo legalmente establecido?

Objetivo

Determinar el estado actual de las empresas incorporadas a FESAC, con respecto a la responsabilidad social interna (empleado y accionistas) en Cd. Obregón Sonora, para hacer recomendaciones de las acciones por la que pueden incursionar para mejorar el impacto en este indicador interno.

Método

El presente trabajo de investigación se realizó con el compromiso y participación de 31 empresarios que forman parte ya sea como donantes o ejecutivos de la Fundación del Empresariado Sonorense A.C. (FESAC) capítulo Ciudad Obregón. El estudio en mención se enfocó en el análisis de la percepción de los empresarios respecto a la responsabilidad social empresarial, así como los programas o actividades que estas empresas llevan a cabo en beneficio de la comunidad, lugar de trabajo, medio ambiente, así como analizar la a través de programas de responsabilidad social.

Las empresas participantes forman parte de la FESAC, de los diferentes giros comerciales tanto proveedores de servicios, bienes de consumo y construcción. Los giros o actividades que representan son principalmente del tipo agencias de viajes, agroindustrias, comercialización, arrendamiento, desarrollos habitacionales, venta de material para construcción, desarrolladores de vivienda, ingenieros civiles, uniones agrícolas de crédito, asesores jurídicos y comercio agropecuario.

Para llevar a cabo el estudio se diseñó un instrumento que abarcara todos indicadores relacionados con la dimensión interna y externa, la razón por la cual se utilizó este método, fue porque se dirigió a niveles de gerencia y/o propietarios, y porque es una manera más formal de establecer un contacto directo. Se realizó una prueba piloto con empresas de diversos giros y tamaños que no fueran consejeros o integrantes del FESAC.

Estas entrevistas fueron estructuradas e interactivas. El cuestionario se dividió en diez secciones, el apartado relacionado con el público interno es el que se presenta en este documento y consta un total de 21 preguntas de opción múltiple y la muestra que requerirá de un tiempo aproximado para ser resuelto de 20 minutos. Todo esto con el objetivo de determinar el estado actual de las empresas que apoyan a FESAC, en cuanto a la responsabilidad social interna (accionistas, empleados, funcionarios de primer nivel),

El procedimiento que se siguió para realizar el estudio fue el siguiente: El cuestionario tuvo una fase de prueba experimental para corroborar el entendimiento de los empresarios. Dicha prueba se realizó personalmente a 10 empresarios, no integrantes del FESAC, de diversos giros y tamaños de empresas, obteniendo realimentación para establecer una mejor claridad de los reactivos del documento; realizando algunos cambios sustanciales al instrumento.

Se determinó de la muestra de las empresas encuestadas. 45 empresas que forman parte de la Fundación del Empresariado Sonorense A.C. (FESAC), capítulo Ciudad Obregón, sean donantes o consejeros de la fundación.

Se redactó la carta de consentimiento informado para las empresas exponiendo el motivo por el cual se pretendía visitarle y con lo cual quedo establecido el argumento de la entrevista.

Se calendarizaron las visitas a las empresas de acuerdo a la disponibilidad del personal para realizar la encuesta, la cual se realizó en la fecha establecida.

Se entregó de manera personal de la encuesta al empresario correspondiente presentando la descripción del motivo por el cual se realiza la investigación y ofreciendo los medios de comunicación suficientes para cualquier duda sobre alguno de los reactivos. La duración promedio de respuesta de la encuesta es aproximadamente 60 minutos por el total de apartados y en particular 20 minutos para el del ambiente interno, sin embargo, debido a las agendas de trabajo de los empresarios, la entrega del documento se extendió en algunas ocasiones hasta 25 días.

Para la obtención de los resultados para la elaboración de las gráficas, con las cuales se analizaron las respuestas de cada uno de los reactivos fue mediante el programa de software SPSS de donde se obtuvo las tablas de frecuencias.

Resultados

Los resultados que se presentan son en relación al apartado relacionado con el público interno de las empresas en estudio. Los temas tratados son en relación a políticas de promoción, comunicación, el acceso a la información sobre las condiciones laborales, los objetivos estratégicos y datos financieros, otro apartado contempla la participación de los empleados en el consejo directivo y en las ganancias de la empresa, así como las bonificaciones por rendimiento y programas de estímulo. Se consideró también políticas de contratación y promoción, así como de reclamos y denuncias por discriminación y finalmente al apoyo a becas para el empleado y su familia. En la tabla 1 se hace un concentrado de los resultados de los temas tratados en instrumento.

Tabla 1. Resultados de la implementación de RSI

Temas	Porcentaje de empresas

1. Políticas de promoción para los empelados (15)	50
2. Dialogo frecuente con representantes o empleados (29)	94
3. Acceso a la información sobre condiciones laborales (28)	93
4. Acceso a la información sobre objetivos estratégicos (29)	94
5. Acceso a la información sobre datos financieros (26)	84
6. Acceso a la información sobre indicadores de gestión (26)	84
7. Participación de los empleados en el consejo directivo (4)	13
8. Participación de los empleados en las ganancias, además de lo establecido por la ley. (19)	61
9. Programas de bonificación por rendimiento (26) el nivel aplicable es variado	84
10 Participación accionaria de los empleados (28) El 20% se enfoca a nivel directivo.	90
11. Procedimientos para recibir reclamos y denuncias por discriminación. (27)	87
12 Políticas para promover la diversidad de los empleados (personas mayores de 45, jóvenes de escasos recursos y discapacitados) (6)	20

En relación al proceso de reducción o re-reestructuración y reducción de costos que afectan la contratación o despido 17 empresas han vivido esta situación, en la tabla 2 se presentan las acciones que realizaron.

Tabla 2. Resultados del programa de reestructura de la empresa

Acciones	Número de empresas
1. Empresas que analizaron alternativas relacionadas con la reducción de gastos con los representantes de los trabajadores para	13

evitar despidos, así mismo priorizaron la retención de personas con dificultad de reinserción laboral	
2. Empresas que ofrecieron un programa de retiro voluntario	15
3. Empresas que brindaron orientación laboral a personas despedidas	13
4. Empresas que ofrecieron capacitación de reconversión laboral a personas con dificultades de reinserción laboral	13

En relación a los programas de desarrollo de empleados los resultados se muestran en la tabla 3.

Tabla 3. Programas de desarrollo de empleados

Acciones	Número de empresas
1. Programa de ayuda financiera o becas para capacitación del personal en instituciones educativas, se les da preferencia al personal administrativo, la formación debe estar relacionada con expuesto, en la mayoría de los casos se aprueba de acuerdo a la solicitud de cada empleado.	16
2. Programas de la empresa destinados a empleados de bajos ingresos	16

Conclusiones y recomendaciones

Los resultados que se presentan son una base para identificar el nivel de participación que tienen las empresas en relación a la responsabilidad social interna, a manear de conclusión se puede decir que, el 50% de las empresas contemplan programas de promoción interna para los empleados, el cuál es un porcentaje muy bajo, que no motiva a los empleados ni los ayuda a crear un ambiente laboral de continuo crecimiento organizacional.

Respecto a los canales de comunicación representan con un buen resultado, sin embargo, es recomendable que los objetivos estratégicos sean difundidos con mayor amplitud, debido a que los cambios dentro del mundo de empresas es muy volátil y la falta de

divulgación de los objetivos ocasiona desequilibrio entre los empleados al no conocer hacia donde va la empresa.

Los indicadores de los diversos procesos deben darse a conocer públicamente o al menos con los jefes de departamento para obtener un ambiente de retos dentro de la empresa y lograr un mejor desempeño de los empleados.

En relación al programa de bonificaciones por productividad se vio como la mejor opción de estímulo económico para los empleados, debido a que es de manera inmediata y no hay que demorar tiempo entre productividad y pago de bonificaciones. Sin embargo, es importante cumplir con las normatividades legales con el fin de no violar la ley.

Se considera necesario implementar acciones de capacitación a personal para lograr una reorganización y no tener un despido masivo de personal y evitar en lo posible la separación de empleo. Es importante considerar como una fuente de oportunidad que solo el 50% de las empresas tienen programas para empleados con problemas de reinserción laboral. Otra área de oportunidad para implementar programas específicos de desarrollo personal es que solo el 50% tiene programa de desarrollo de empleados a todos los niveles de la organización.

Como recomendación, de acuerdo a los mismos resultados, es conveniente fortalecer a las empresas con el apoyo de un estudio de necesidades de capacitación, para desarrollar el conocimiento sobre el tema de responsabilidad social interna.

También se recomienda, que dentro de los programas de promoción interna, desarrollen un programa de superación personal analizando los perfiles internos antes de buscar fuera de la empresa, esto contribuye a mejorar la fidelidad hacia la empresa, desarrollando personal y aumentar el clima organizacional. Esta área de oportunidad va de la mano con capacitación a personas con problemas de reincursión laboral.

Bibliografía

- Casanova, F. (2005). *La Responsabilidad Social de las Empresas*. Oficina subregiones de Buenos Aires, Federación internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, consultado en 31 julio de 2009.
- En <http://www.cruzroja.org/od/redcamp/Eventos/FDRecur/RSE.pdf>
- Carroll A. & Buchholtz. *Business & Society*. Estados Unidos de Norteamérica: Cengage Learning
- Centro Mexicano de Filantropía. Mejores Prácticas. Documento recuperado en julio de 2012 de www.cemefi.org/esr/.
- Cemex México. *Responsabilidad Social, Programas Sociales*. Documento recuperado el 23 junio de 2012, de www.cemexmexico.com/rs/rs_lp.html.
- Grupo BIMBO (2010). *Responsabilidad Social, Reportes Anuales*. Documento recuperado el 5 abril de 2010, De www.grupobimbo.com.mx/display.php?section=6 -

- Porter M. & Kramer M (2006) *Estrategia y sociedad*. Harvard Business Review, America Latina.
- Prahalad, C. K. (2005) *La oportunidad de los negocios en la base de la pirámide*. México: Norma.
- Weelen T. & Hunger D. (2007) *Administración Estratégica y Políticas de Negocios*. México: Pearson.

EL IMPACTO DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR LA BANCA MÚLTIPLE Y DESARROLLO A LAS PYMES EMPRENDEDORAS DE ESTADO DE MÉXICO EN EL SECTOR INDUSTRIAL

M. en C. Juana Mora López²⁷ y M. en F. Miriam González González²⁸ (Tecnológico de Estudios Superiores de Ecatepec)

Resumen

Los emprendedores no conocen las diferentes instituciones de gobierno que otorgan crédito y con el mínimo interés en el mercado y quizá el 0 % de interés.

Los emprendedores necesitan suficiente información sobre los créditos, ya que es una deuda que cargan por mucho tiempo y mientras menor sea el crédito mejor es la preocupación a deber. Por ello se quiere dar a conocer las diferentes tipos de instituciones que ayudan a los nuevos empresarios para cuando quieren integrarse en el mercado comercial.

Muchos emprendedores no saben de donde solicitar un crédito, lo que hacen es endeudarse por muchos años. En este proyecto se da a conocer que los empresarios no consultan ninguna información previa antes de solicitar un crédito.

Abstract

Entrepreneurs do not know the various government institutions that provide credit and any interest in the market and maybe the 0% interest.

Entrepreneurs need enough information about credits; since debt is a charge for a long time and the lower the better credit concern is the duty. So you want to raise awareness of the different types of institutions that help new entrepreneurs to when they want to integrate into the commercial market.

Many entrepreneurs do not know where to apply for credit, what they do is borrow for many years. In this project disclosed that employers do not consult any prior information before applying for a loan.

La mayoría de las pymes buscan financiamiento para capital de trabajo para expandirse, pero que hay de las empresas que quieren entrar al mercado y no cuentan con un capital para inicial operaciones, esa es una de las incógnitas que los pequeños emprendedores para el arranque de su empresa.

La falta de conocimiento de las personas en el Estado de México tienen, hace que los emprendedores carezcan de facilidades de liquidez al abrir su empresa y/o negocio, como en este estudio se analizara las diferentes formas de que una persona llámese emprendedor, tiene para que pueda sacar adelante su empresa.

²⁷ moljuana29@hotmail.com

²⁸ decontreras@hotmail.com

Más de 900 millones de créditos para expansión y capital de trabajo serán otorgados a las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) durante la Semana Nacional Pyme 2008²⁹

Durante el primer día de la Semana Pyme, más de 3,000 empresas fueron atendidas en este pabellón, de las cuales 1,000 tienen amplias posibilidades de obtener el crédito.

Estas son un ejemplo de que las empresas y los emprendedores son muy pocos los que están informados para las pymes.

Planteamiento del Problema

En la actualidad se puede asegurar que en todas las economías, tanto de los países llamados de primer mundo como los subdesarrollados, están sustentados en las células económicas que comúnmente se conocen como pequeñas y medianas empresas (PYMES). La relevancia de este tipo de empresas está referida, tanto a generación de bienes y servicios como a la creación de fuentes de empleo. La falta de educación financiera básica muchas veces origina que “no salgan las cuentas” y con ello, a pesar del gran conocimiento que tenga la persona para llevar a cabo su actividad, lamentablemente la PYME fracasa.

Este fracaso es grave para el empresario, pero es aún más grave dada la afectación que tiene para los miembros de la familia del empresario PYME (Carpintero) y para la gente que depende económicamente del empleado de la PYME que fracasa. Al sumar los efectos o consecuencias negativas de que “no salgan las cuentas”, se dimensiona la importancia de que el empresario PYME cuente con educación financiera.

Existen diversos motivos que afectan la viabilidad o funcionamiento de una PYME entre lo que se podrían mencionar los siguientes:

- recursos limitados,
- ausencia de personal adecuado,
- endeudamiento excesivo,
- inadecuado manejo de costos,
- bajo nivel de ventas,
- poco capital para invertir,
- opciones adecuadas de financiamiento,
- falta de estrategia o administración adecuada.

Cada uno de estos aspectos requiere atención específica y existen diversas opciones o alternativas para explorar cómo superarlos, lo importante es que el empresario PYME defina con claridad y actúe para superar qué es lo que necesita en cada caso para mejorar su operación y generación de utilidades.

²⁹ <http://www.semanapyme.gob.mx/>

Antecedentes

La actividad comercial en el Estado constituye una línea de acción prioritaria contemplada en el Plan Estatal de Desarrollo 2005-2011, encaminada a apoyar al sector comercio y servicios de estado. Se cuenta con un Programa de Capacitación Integral para la Modernización y Competitividad de los Sectores Industrial, Comercial y de Servicios (PROMODE) cuya actividad va encaminada a capacitar a la micro, pequeña y mediana empresa, con el interés de mejorar sus prácticas de operación, administración y organización de sus negocios y la aplicación de estrategias de mercado. (SEDECO)

Con el objetivo de apoyar a las micro, pequeñas, medianas empresas del estado de México (FOGAMEX) y la fundación para el desarrollo sostenible en México (FUNMEX) a través de convenio han estado apoyando con instrumentos de garantías para facilitar el acceso al financiamiento a las Pymes con oportunidad de competitividad y transparencia a través de productos operados por intermediarios financieros.

El fondo opera a través de intermedios financieros con productos diseñados especialmente para Pymes, con el propósito de incrementar la cobertura y capacidad de atención del mismo se estableció como parte fundamental de los convenios antes mencionados que FUNDES fomento y promovió al recibir aportaciones de entidades públicas y privadas. (FUNDES)

El Fondo de Apoyo para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (FONDO PYME) es un instrumento que busca apoyar a las empresas en particular a las de menor tamaño y a los emprendedores con el propósito de promover el desarrollo económico nacional, a través del otorgamiento de apoyos de carácter temporal a programas y proyectos que fomenten la creación, desarrollo, viabilidad, productividad, competitividad y sustentabilidad de las micro, pequeñas y medianas empresas. (Pyme)

Otras de las instituciones que juegan desde 2010 es el Instituto Mexiquense del Emprendedor (IME) el cual juega el papel de promover en el estado de México una cultura emprendedora como condición necesaria para el fortalecimiento de la seguridad económica. Para esta Institución IME tiene apoyo económico de distintos agentes de gobierno, instituciones de educación, empresarias asesores y mercados financieros, que les permita impulsar sus proyectos proactivos de los emprendedores.

Marco Teórico

Los pequeños empresarios comúnmente se definen como Pymes, las cuales no generan más de los 2,000,000 millones de ingresos al año, por lo que su crecimiento normalmente es lento en cuestiones de sus operaciones financieras. Pese a la relevancia que tiene como fuente de financiamiento para las empresas.

El apoyo externo que logran las empresas para el logro de sus fines sociales, es una palanca sumamente poderosa que eleva exponencialmente los recursos y fuerzas propios,

creando una sinergia de elementos económicos que derivan en el mejoramiento de los recursos humanos y posibilidades de éxito corporativo (Haime L. 2010)³⁰

Fuentes de Financiamiento

Cuando se habla de financiamiento, muchas veces lo primero que viene a la mente es conseguir un préstamo, lo que puede resultar contraproducente para las pequeñas y medianas empresas, puesto que en la mayoría de los casos ni siquiera han evaluado si lo que necesitan es dinero o capital.

Una característica de los préstamos bancarios es que normalmente no ofrecen ningún periodo de gracia y el deudor tiene que empezar a pagar desde el primer año, tanto el capital o principal como interés. Esto impone que la cantidad solicitada sea mayor, puesto que el préstamo debe ser suficiente para empezar a pagar y para el proyecto en sí mismo, con lo que el costo de la deuda se eleva (Villegas E. y Ortega R. 2009)³¹

Las operaciones de financiamiento que realizan de manera informal son las siguientes:

Los ahorros personales: para la mayoría de los negocios, la principal fuente de capital, proviene de ahorros y otras formas de recursos personales. Lamentablemente, también se suelen utilizar las tarjetas de crédito para financiar las necesidades de los negocios, lo que ocasiona que el costo de financiamiento de la PYME sea elevado, lo que a su vez reduce su rentabilidad.

Amigos y los parientes: Las fuentes privadas como los amigos y la familia, son otra opción de conseguir dinero, generalmente se presta sin intereses o a una tasa de interés baja, lo cual es muy benéfico para iniciar las operaciones.

Diversos tipos de Intermediarios Financieros: existen diferentes tipos de entidades como las que se enlistan a continuación que dependiendo de cuál sea tu necesidad pueden ofrecerte la opción de financiamiento adecuada a tus necesidades.

Las instituciones de banca de desarrollo son entidades de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, constituidas con el carácter de sociedades nacionales de crédito. (Besley S. y Brigham E, 2009)³².

Según la autora Cecilia Alarcón y Giovanni Stumpo “en el caso de las PYMES industriales representan alrededor del 13% del total de las PYMES en términos de número de empresas, el análisis de la evolución de las principales variables a lo largo de la década de los ochenta y de buena parte de los noventa muestra una fuerte relación con el desempeño de la macroeconomía y del mercado interno.

³⁰ Planeación de las Fuentes de Financiamiento, Grupo Edit. ISEF, Haime L. (2010)

³¹ Sistema Financiero Mexicano, Edit. McGraw Hill, Villegas E. Ortega R. (2009)

³² Fundamentos de Administración Financiera Edit. Cengage, Besley S. y Brigham E, (2009)

En un contexto de estancamiento o de bajo crecimiento de la demanda agregada el desempeño de las unidades pequeñas ha sido negativo y claramente inferior al que mostraron las empresas grandes y medianas”. (Alarcón Cecilia, 2000)³³.

De acuerdo con datos del Banco Mundial (2011), dicha relación se ubicó en 26.1%, claramente, las características en que opera el mercado bancario en el país son oligopólicas.

OBJETIVOS

General

El Tecnológico de Estudios Superiores de Ecatepec y la División de contaduría diseñará y aplicará un cuestionario diagnóstico para saber el impacto de los créditos otorgados por la Banca de Múltiple y de Desarrollo a los Emprendedores de las Pymes en el sector Industrial en el estado de México.

Específicos

- Informar de Instituciones de Banca Múltiple y de Desarrollo que ofrezcan mejores condiciones, plazos, tasas de interés y menos requisitos de créditos para el emprendedor.
- Analizar los errores más comunes como nuevos solicitantes de crédito para iniciar el negocio de las PYMES.
- Informar si el crédito es suficiente o cumple con las expectativas del negocio.

Hipótesis

¿Los Nuevos Emprendedores - PYMES no tienen información sobre la solidez para sus negocios y por ello no obtienen adecuados créditos y se endeudan por mucho tiempo?

Metodología

En un negocio lo primero que se necesita es liquidez, por lo que las personas que quiere emprender un negocio acude comúnmente al los créditos bancarios, aunque estos tipos de financiamientos requieren de mucha información y papeles, por lo que muchas personas se desaniman y desertan del negocio.

Con este afán se inicia el estudio, surge el interés por profundizar e el diagnóstico por medio de una investigación de campo a través de encuestas a emprendedores de negocios del sector industrial en el Estado de México.

Es importante saber si los emprendedores están satisfechos con los créditos que se obtienen y su posición de ellos con los bancos o cualquier otra institución que les pueda proporcionar el crédito.

³³ Alarcón Cecilia, (2000) Crecimiento y profundización del Sector Financiero en el Estado de México, vol 69 p.p. 850-872

Se quiere saber si los emprendedores conocen las diferentes instituciones de gobierno que otorgan crédito y con el mínimo interés en el mercado y quizá el 0 % de interés.

Los emprendedores necesitan suficiente información sobre los créditos, ya que es una deuda que cargan por mucho tiempo y mientras menor sea el crédito mejor es la preocupación a deber.

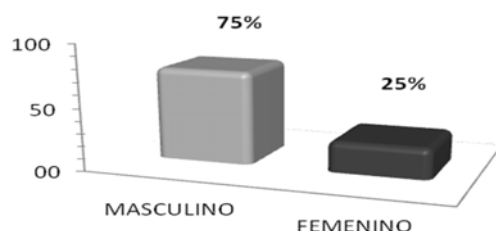
Para la presente información, se dará a conocer una serie de encuesta, donde nos brinde información básica sobre los créditos que los empresarios solicitan al querer poner su empresa.

La siguiente encuesta muestra a los empresarios de diferente género, así como la edad que tienen en experiencia en el mercado y como emprendedores, también se diseño para que proporcionara información sobre los tipos de crédito que obtienen y cuanto tiempo tardan en liquidar ese crédito. (Ibarra D. 2008)

Análisis

De acuerdo a la muestra se realizaron 100 encuestas las cuales sus respuestas se dan de la siguiente manera:

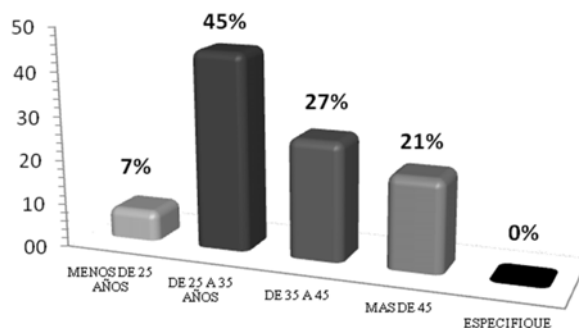
Gráfica No. 1.- Género



Fuente: Elaboración Propia

La mayoría de las empresas está constituida o es dirigida por hombres como es en este caso 75% hombres. Por lo que se considera que los hombres son más emprendedores que las mujeres.

Gráfica No. 2.- Edad



Fuente: Elaboración Propia

Los emprendedores se caracterizan mayor mente entre los 25 a 35 años, por lo que los emprendedores prefieren estar un poco más capacitados y no entrar al mercado hasta que estén previamente capacitados.

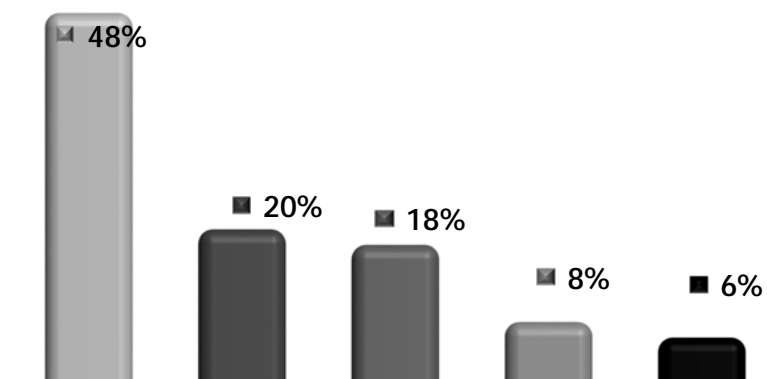
Tabla No. 3.- Escolaridad

	Frecuencias		Porcentajes	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
PRIMARIA	2	1	2.00%	1.00%
SECUNDARIA	1	0	1.00%	0.00%
PREPARATORIA	8	3	8.00%	3.00%
TÉCNICO	1	3	1.00%	3.00%
LICENCIATURA	42	15	42.00%	15.00%
POSGRADO	21	3	21.00%	3.00%

Fuente: Elaboración Propia

Se muestra una frecuencia de 42% que los emprendedores de los cuales más del 50% de este, son mujeres, por lo que también van emprendiendo a la par que los hombres.

Gráfica No. 4.- Años de experiencia a nivel ejecutivo



Fuente: Elaboración Propia

La mayoría de las personas solo tienen experiencia de 5 años para abajo, sin embargo hay un número importante de experiencia en el mismo trabajo con el 28 % de 11 a 15 años, lo que indica que probablemente sean negocios propios y tengan en el mercado estos años.

Tabla No. 4.- Años de experiencia a nivel ejecutivo

	Frecuencias		Porcentajes	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0-5 AÑOS	36	11	36.00%	11.00%
6-10 AÑOS	15	8	15.00%	8.00%
11-15 AÑOS	13	3	13.00%	3.00%
16-20 AÑOS	5	2	5.00%	2.00%
MAS DE 20 AÑOS	6	1	6.00%	1.00%

Fuente: Elaboración Propia

En esta tabla se presenta la frecuencia de experiencia en donde se observa que la gran mayoría obtiene experiencia de 5 años para abajo, aunque hay que ver que la mayoría de los entrevistados son jóvenes y que va de la mano la edad con la experiencia.

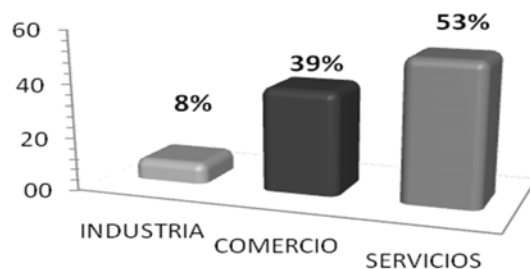
Tabla No. 5 Puesto

	Frecuencias		Porcentajes	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
GERENTE	24	5	24.00%	5.00%
JEF. DE DEPTO.	28	16	28.00%	16.00%
DUEÑO	23	4	23.00%	4.00%

Fuente: Elaboración Propia

Se presenta una frecuencia de puesto en el trabajo, lo cual se considera que un 28 % en los hombres es de jefe de departamento y una 16% en mujeres lo que quiere decir que a pesar de ser muy pocas en cuestión de emprendedores, hay competencia dentro del genero.

Gráfica No. 6.- Giro Principal de la empresa



Fuente: Elaboración Propia

La mayoría de los negocios son de servicio, que son seguramente emprendedores que se manejan por lo que saben y ejercen en su mayoría lo estudiado. Los que son muy pocos por la cantidad de capital que se necesita es las empresas de industria.

Tabla No. 6.- Giro Principal de la empresa

	Frecuencias		Porcentajes	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
INDUSTRIA	6	1	6.00%	1.00%
COMERCIO	25	17	25.00%	17.00%
SERVICIOS	44	7	44.00%	7.00%

Fuente: Elaboración Propia

En esta tabla se presenta una frecuencia del giro de la empresa donde se localiza a mayo giro en los hombres en el sector de servicio y las mujeres se localizan en el de comercio lo cual nos dice que normalmente las mujeres se lanzan por algo.

Tabla No. 7.- Origen del Capital

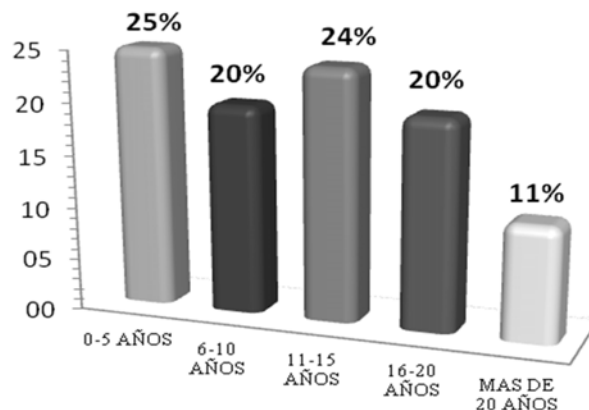
	Frecuencias		Porcentajes	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
NACIONAL	68	23	68.00%	23.00%
EXTRANJERO	4	1	4.00%	1.00%

MIXTO	3	1	3.00%	1.00%
-------	---	---	-------	-------

Fuente: Elaboración Propia

La frecuencia que muestra esta tabla es de el origen de el capital en el cual se observa que la gran mayoría abre sus negocios en forma nacional y muy pocos lanzan sus productos y/o servicios al extranjero tanto mujeres como los hombres.

Grafica No. 8.- Antigüedad de la empresa



Fuente: Elaboración Propia

La mayoría de las empresas tiene una duración en el mercado de menos de 5 años y solo un 11% tiene una duración de más de 20 años en el mercado.

Tabla No. 8 Antigüedad de la empresa

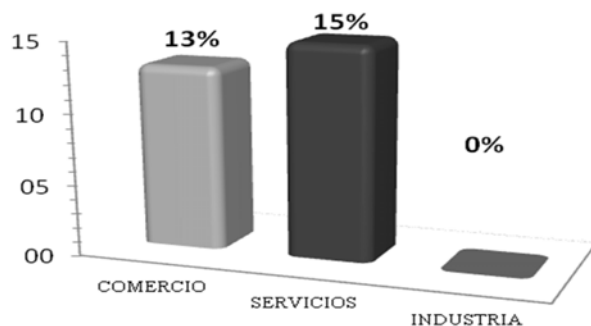
	Frecuencias		Porcentajes	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0-5 AÑOS	18	7	18.00%	7.00%
6-10 AÑOS	13	7	13.00%	7.00%
11-15 AÑOS	17	7	17.00%	7.00%
16-20 AÑOS	20	0	20.00%	0.00%
MAS DE 20 AÑOS	7	4	7.00%	4.00%

Fuente: Elaboración Propia

Esta frecuencias que se muestran es de la antigüedad de la empresa con un 20% de 16 a 20 años , a la cual nos hace ver que las empresas no son muy jóvenes y que pueden

perdurar en el mercado por mucho tiempo cuando se tiene la adecuada experiencia en el mejo de las empresas.

Gráfica No. 9.-1 ¿Cómo considera el tamaño de su empresa de acuerdo al sector al que pertenece? Micro:



Fuente: Elaboración Propia

En esta tabla se representa que en la micro empresa, se presentan emprendedores de servicios con un 15% y 13% en comercio.

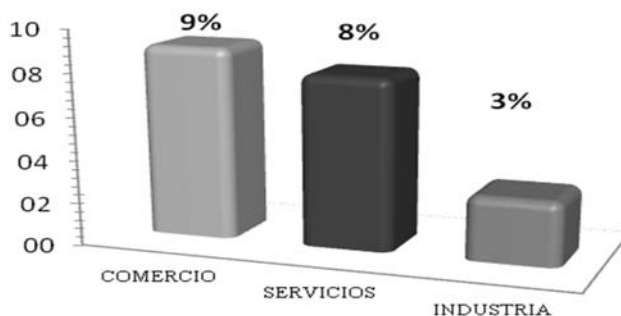
Tabla No. 10-1 ¿Cómo considera el tamaño de su empresa de acuerdo al sector al que pertenece? Micro- empresa

COMERCIO	SERVICIOS	INDUSTRIA
13%	15%	0%

Fuente: Elaboración Propia

En esta tabla se presenta que en las micros empresas son mayormente de sectores de servicios que de comercios.

Gráfica No.9-2 Pequeña - Empresa



Fuente: Elaboración Propia

En una microempresa, el 9% se dedica al comercio, y solo un pequeño porcentaje se dedica a la industria. Lo que significa que en micro empresas se utiliza más el crédito para ser comerciantes.

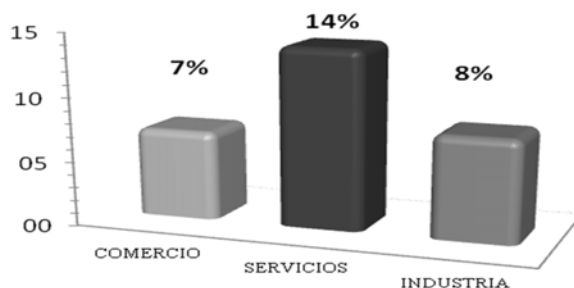
Tabla No. 9-2 Pequeña

COMERCIO	SERVICIOS	INDUSTRIA
9%	8%	3%

Fuente: Elaboración Propia

Este porcentaje presenta el sector grande mayormente en comercio donde nos explica que el comercio pequeño donde se empiezan a implementar las empresas en el mercado es pequeño y empiezan desde comercio.

Gráfica No. 9-3 Mediana



Fuente: Elaboración Propia

En una mediana empresas la mayoría es de servicios, por lo que estos sectores comúnmente son créditos personales, que son un poco más grandes que un crédito otorgado a comerciantes.

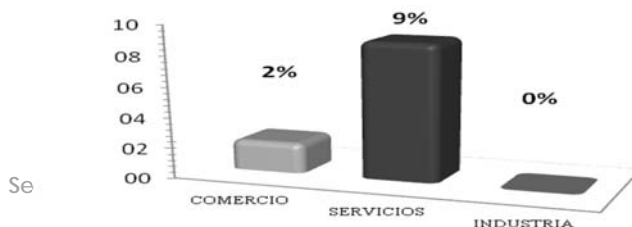
Tabla No. 9-3 Mediana

COMERCIO	SERVICIOS	INDUSTRIA
7%	14%	8%

Fuente: Elaboración Propia

En una empresa grande el sector que mas potencial tiene es el de servicios, donde se presenta un gran numero sobre los sectores de comercio e industria.

Gráfica No. 9-4 Grande



Fuente: Elaboración Propia

En una empresa grande sigue insistiendo los servicios como la mayor potencia en que se pide créditos, a comparación de los de industria es este sector esta nula.

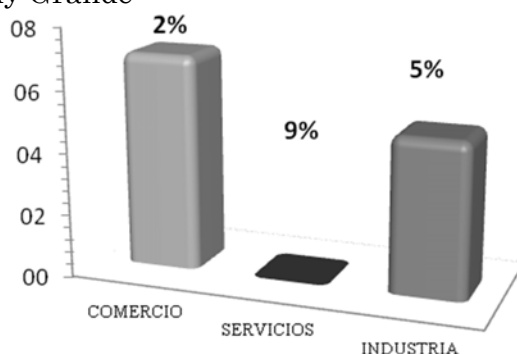
Tabla No. 9-4 Grande

COMERCIO	SERVICIOS	INDUSTRIA
2%	9%	0%

Fuente: Elaboración Propia

Esta tabla presenta la frecuencia que se presenta en las empresas de sectores de servicios que siguen siendo las más grandes del mercado en cuestión de servicios.

Gráfica No. 9-5 Muy Grande



Fuente: Elaboración Propia

A comparación de una empresa muy grande el sector de servicios desaparece, y el sector de comercio e industria es mas grande, esto porque el sector servicios es normalmente de personas físicas.

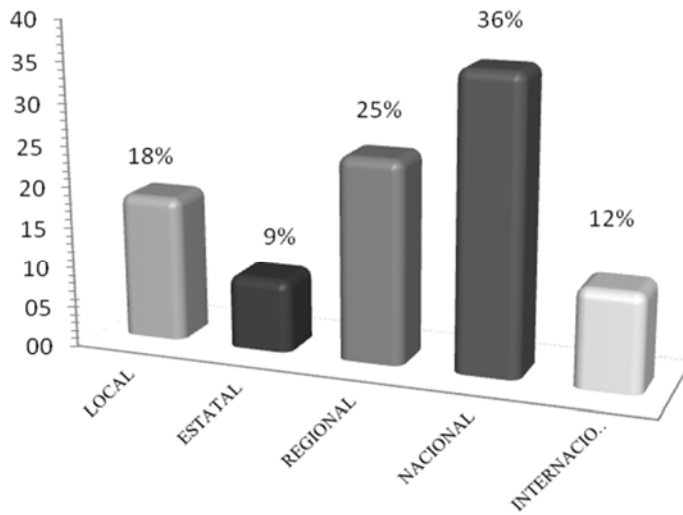
Tabla No. 9-5 Grande

COMERCIO	SERVICIOS	INDUSTRIA
7%	0%	5%

Fuente: Elaboración Propia

En este ultimo sector se deriva mas en el comercio dentro de los empresas mas grandes que hay esto con un 7% de demanda y en un 5% en Industria.

Gráfica No. 10.- Las Ventas a sus clientes abarcan un mercado



Fuente: Elaboración Propia

Las ventas de los clientes en el mercado la mayoría abarcan nacionalmente con el 36%, le sigue con un 25% en regional y un 18 % como es local, por lo que en este aspecto se da a conocer que las de sector comercial se da nacional y regional, así como los extranjeros son como los de industria normalmente.

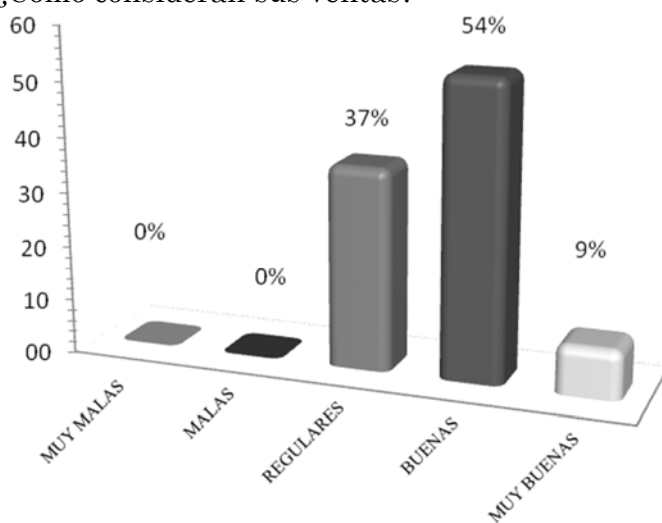
Tabla 10.- Las Ventas a sus clientes abarcan un mercado

	Frecuencias		Porcentajes	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
LOCAL	11	7	11.00%	7.00%
ESTATAL	9	0	9.00%	0.00%
REGIONAL	19	6	19.00%	6.00%
NACIONAL	25	11	25.00%	11.00%
INTERNACIONAL	11	1	11.00%	1.00%

Fuente: Elaboración Propia

Las ventas muestran un porcentaje alto en el mercado en territorio nacional en los hombres como en el de las mujeres. Esto significa que la mayoría de los inversionistas se hacen y nace abarcando en todo el territorio nacional.

Gráfica No. 11.- ¿Cómo consideran sus ventas?



Fuente: Elaboración Propia

La mayoría considera sus ventas como buenas, lo que identifica que los sectores van bien con regularidad de acuerdo al mercado.

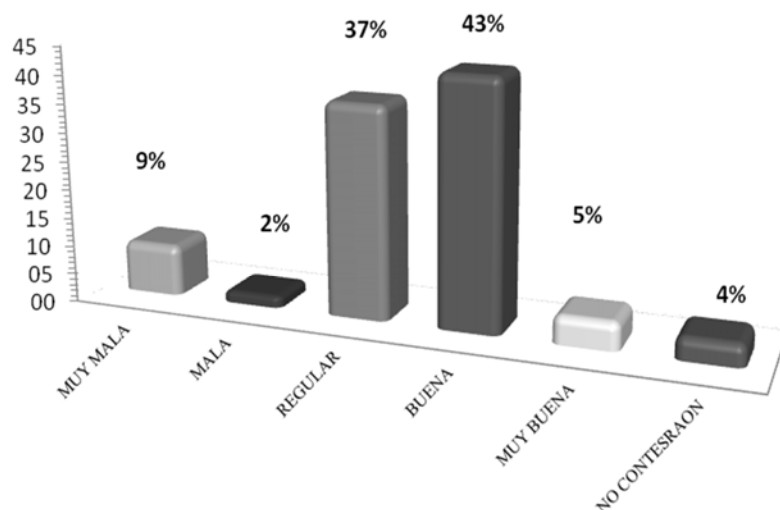
Tabla 11. ¿Cómo consideran sus ventas?

COMO SE CONSIDERAN LAS VENTAS								
	TOTALES		Hombres			Mujeres		
	Hombres	Mujeres	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
BAJO	0	0						
MEDIO	30	7		30			7	
ALTO	45	18			45			18
TOTAL	75	25	0	30	45	0	7	18

Fuente: Elaboración Propia

El esta tabla se muestra como los hombres y mujeres consideran que las ventas están que son altas sus ventas y son considerables en el negocio,

Gráfica No. 12.- ¿Cómo considera la capacitación que ha recibido como empresario o emprendedor en las instituciones siguientes?



Fuente: Elaboración Propia

La mayoría de las empresas consideran que es buena la capacitación que les han brindado en la empresa en la que se encuentra, aunque es preocupante que un 37% son regulares esto quiere decir que se conforman con la capacitación que les brinda la empresa, y que no gustan de ser mejores y más capacitados.

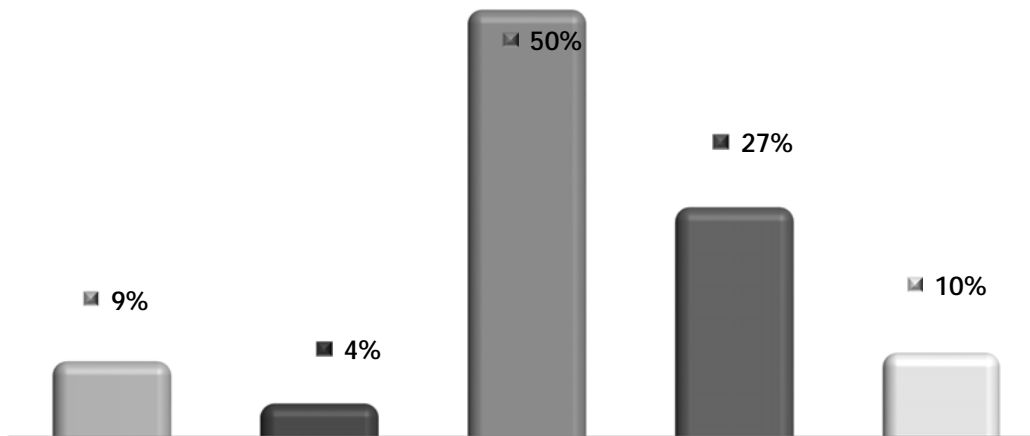
Tabla 12.- ¿Cómo considera la capacitación que ha recibido como empresario o emprendedor en las instituciones siguientes?

<i>CAPACITACION COMO EMPRESARIO O EMPRENDEDOR</i>								
	TOTALES		Hombres			Mujeres		
	Hombres	Mujeres	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
BAJO	6	5	6			5		
MEDIO	27	10	..	27			10	
ALTO	39	10			39			10
TOTAL	75	25	6	27	39	5	10	10

Fuente: Elaboración Propia

Las personas se consideran que la capacitación es buena en los hombres con un 39% pero las mujeres tienen un porcentaje igual al 10% entre medio y alto, por lo que se analiza que no tienen una satisfactoria capacitación.

Gráfica No. 13.- ¿Cómo considera a los medios de comunicación para conocer los programas de créditos?



Fuente: Elaboración Propia

La mitad de los encuestados refieren que los medio de comunicación dan regular la información acerca de los créditos de los emprendedores, ya que la mayoría piensa que no es suficiente la manera en que los medios de comunicación tratan la información de los créditos de las pymes.

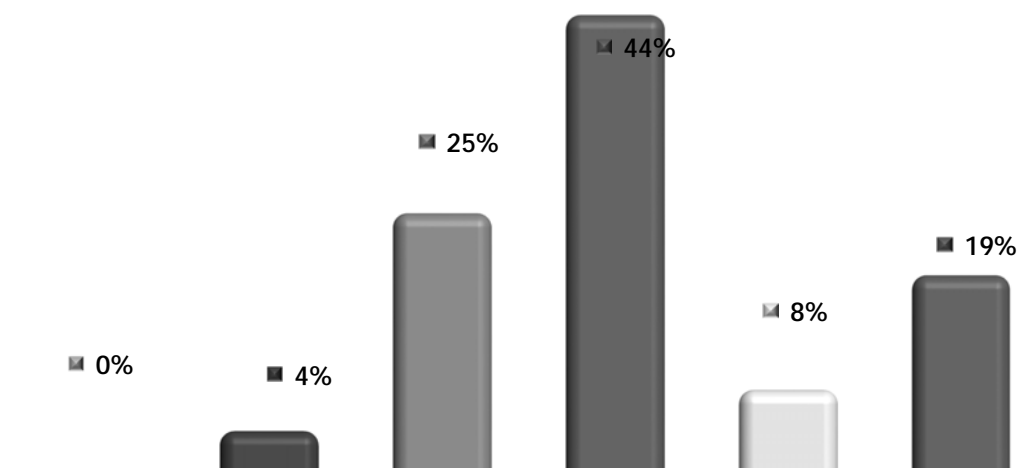
Tabla 13.- ¿Cómo considera a los medios de comunicación para conocer los programas de créditos?

<i>COMO CONSIDERA A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DAN A CONOCER LOS PROGRAMAS DE CRÉDITO</i>								
	TOTALES		Hombres			Mujeres		
	Hombres	Mujeres	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
BAJO	10	3	10			3		
MEDIO	41	9		41			9	
ALTO	24	13			24			13
TOTAL	75	25	10	41	24	3	9	13

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla se muestran porcentajes en donde se muestra que los hombres y mujeres piensan que los medios de comunicación no son brindan lo suficiente sobre los créditos de las pymes.

Gráfica No. 14.- ¿Cómo considera a la Institución que le haya otorgado créditos?



Fuente: Elaboración Propia

El 44% de los encuestados consideran que es buena la forma en que se esta manejando el crédito que les otorgaron, pero lo preocupante es que un 9% no contestaron, lo que ni siquiera consideran que no es buena si no simplemente se abstienen a contestar, entonces se cuestiona como considerarían las tasas de interés.

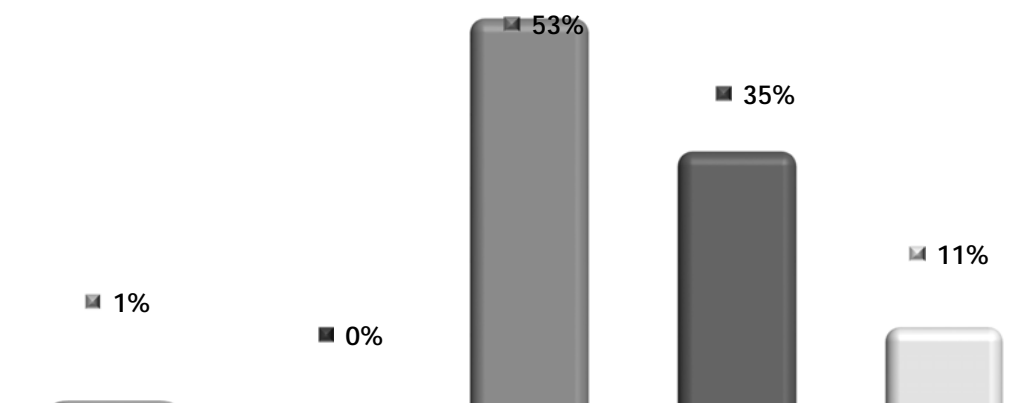
Tabla 14.- ¿Cómo considera a la Institución que le haya otorgado créditos?

<i>COMO CONSIDERA A LA INSTITUCION QUE LE OTORGA CREDITOS</i>								
	TOTALES		Hombres			Mujeres		
	Hombres	Mujeres	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
BAJO	4	0	4			0		
MEDIO	16	9		16			9	
ALTO	43	9			43			9
No contestaron	12	7	0	0	0			
TOTAL	75	25	4	16	43	0	9	9

Fuente: Elaboración Propia

El alto porcentaje se muestra que tanto los hombres como las mujeres consideran que es bueno el crédito que se le otorgo en determinada ocasión para el funcionamiento de su empresa.

Gráfica No. 15.- ¿Cómo obtiene los créditos de mercancías o materia prima o servicios actualmente?



Fuente: Elaboración Propia

En su mayoría se da a conocer que los créditos se obtienen con créditos comerciales y le sigue el crédito que son a meses, y solo un pequeño porcentaje es a mayor a un año. Lo que no es reconfortante para muchos ya que si no funciona el negocio en corto tiempo no se termina de pagar la deuda.

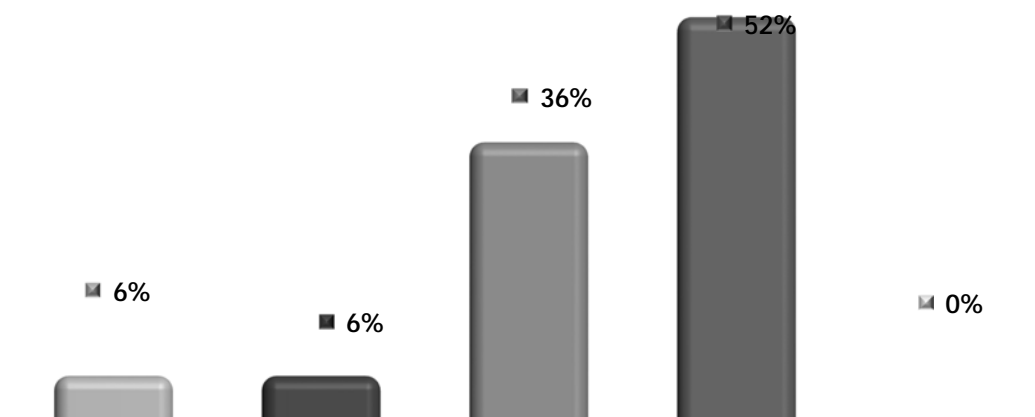
Tabla 15.- ¿Cómo obtiene los créditos de mercancías o materia prima o servicios actualmente?

	Frecuencias		Porcentajes	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
CASA DE EMPEÑO	1	0	1.00%	0.00%
PAGO ANTICIPADO	0	0	0.00%	0.00%
CRÉDITO COMERCIAL	44	9	44.00%	9.00%
30. 60 Y 90 DIAS	22	13	22.00%	13.00%
A LARGO PLAZO	8	3	8.00%	3.00%

Fuente: Elaboración Propia

El crédito que se les fue otorgado en su mayoría fue un crédito comercial aunque eso fue los hombres, pero en el de las mujeres se dio más el crédito a 30, 60, 90 días.

Gráfica No. 16.- ¿Cómo considera la cantidad de crédito que obtuvo en su caso?



Fuente: Elaboración Propia

Al momento del crédito los empresario consideraron un estudio o no de financiamiento, lo que en este caso la mayoría respondió que fue suficiente el crédito que solicitaron, y solo una pequeño porcentaje dice que le falta más financiamiento.

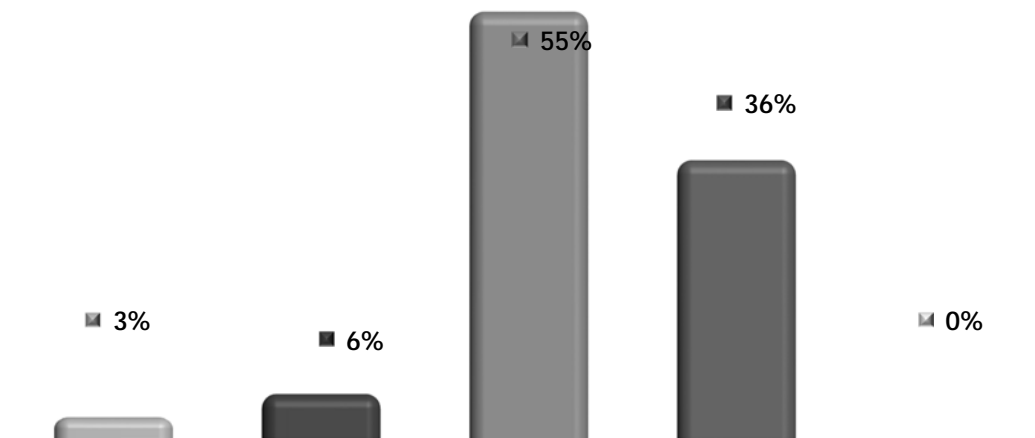
Tabla 16.- ¿Cómo considera la cantidad de crédito que obtuvo en su caso?

	Frecuencias		Porcentajes	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
NO OBTUVE LA CANTIDAD	6	0	6.00%	0.00%
INSUFICIENTE	6	0	6.00%	0.00%
REGULAR	25	11	25.00%	11.00%
SUFICIENTE	38	14	38.00%	14.00%
MUY SUFICIENTE	0	0	0.00%	0.00%

Fuente: Elaboración Propia

La frecuencia de que las personas consideren que la cantidad del crédito que obtuvieron su suficiente para llevar a cabo la implementación de su negocio.

Grafica No. 17.- ¿Considera que la tasa de interés que le cobraron al obtener el crédito fue?



Fuente: Elaboración Propia

En su mayoría las tasas que se adquieren al pedir un crédito son muy altas así que la mayoría de las personas consideran que es regular la tasa de crédito ya que muchos son del mismo nivel de interés.

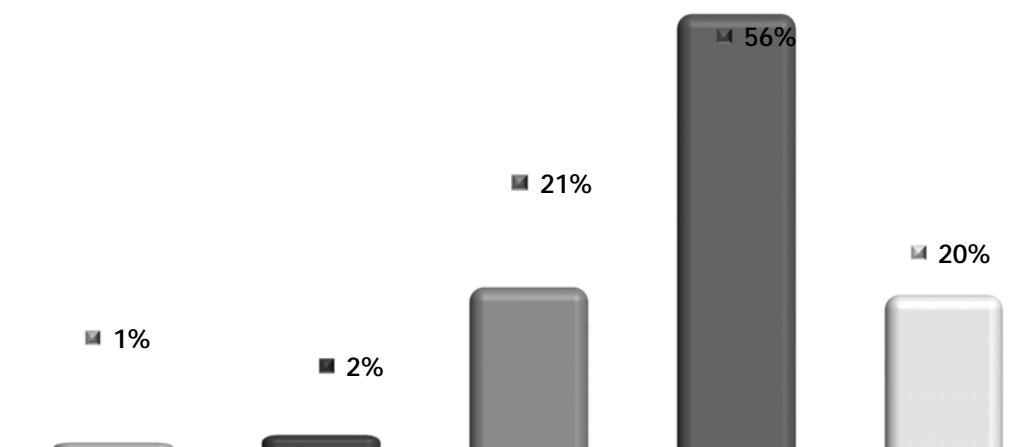
Tabla No. 17.- ¿Considera que la tasa de interés que le cobraron al obtener el crédito fue?

<i>TASA DE INTERES ES:</i>								
	TOTALES		Hombres			Mujeres		
	Hombres	Mujeres	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
BAJO	27	3	27			3		
MEDIO	42	13		42			13	
ALTO	6	9			6			9
TOTAL	75	25	27	42	6	3	13	9

Fuente: Elaboración Propia

Los hombres consideran que la tasa de interés que obtuvieron por el préstamo fue medio, es decir, que esta igual a otras instituciones que pudieron pedir el crédito, aunque las mujeres se les hicieron alto al considerarse un 9% de un porcentaje de 25%.

Gráfica No. 18 ¿En cuanto tiempo liquido su crédito?



Fuente: Elaboración Propia

En esta grafica se observa que aunque hayan obtenido como anterior mente se vio, el crédito de un crédito comercial, las personas terminan pagando en más de 90 días la deuda que emplearon para su negocio.

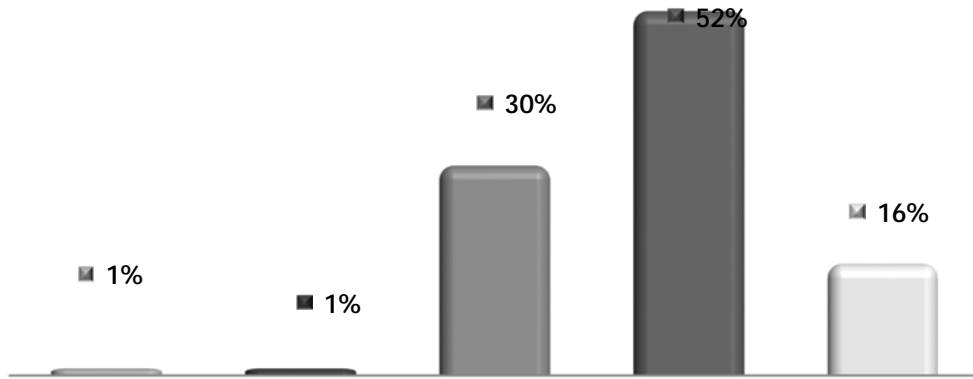
Tabla No. 18.- ¿En cuánto tiempo liquido su crédito?

	Frecuencias		Porcentajes	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
ANTICIPADO	1	0	1.00%	0.00%
DE INMEDIATO	2	0	2.00%	0.00%
CRÉDITO COMERCIAL	19	2	19.00%	2.00%
30,60 Y 90 DIAS	39	17	39.00%	17.00%
A LARGO PLAZO	14	6	14.00%	6.00%

Fuente: Elaboración Propia

A pesar de pedir diferente personas un crédito a corto plazo en esta tabla se analiza que las personas tardan en pagar en lapsos de 30, 60 y 90 días, lo que normalmente no cumple sus expectativas y terminan pagando después de tiempo.

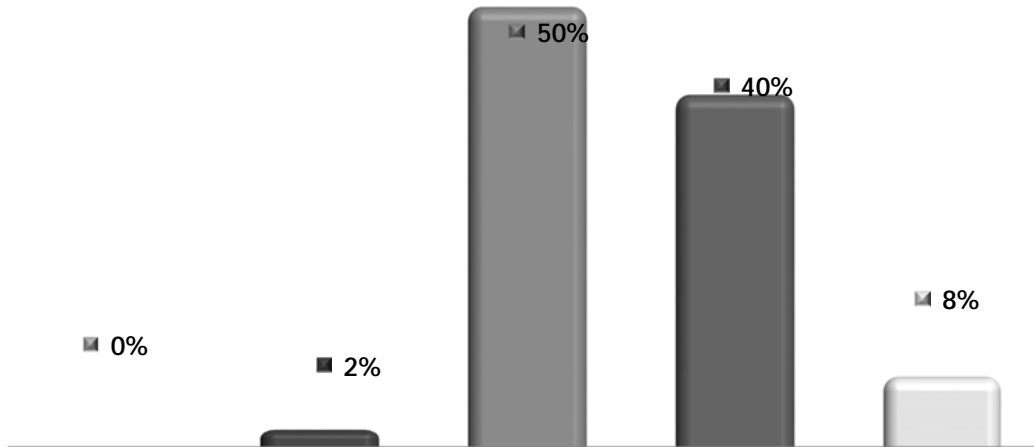
Gráfica No. 19.- ¿Ha tenido dificultad para pagar su crédito?



Fuente: Elaboración Propia

En esta tabla se puede ver que es verídico lo que se respondió en la pregunta anterior, ya que como les cuentas trabajo en pagar su deuda la terminan pagando en plazos más largos de lo convenido.

Gráfica No. 20.- Mencione en que utilizo el crédito que ha obtenido



Fuente: Elaboración Propia

Por su puesto la mayoría de los emprendedores utiliza su crédito para pagar materia prima, con un 50% y le sigue con un 40% para comprar mobiliario y equipo.

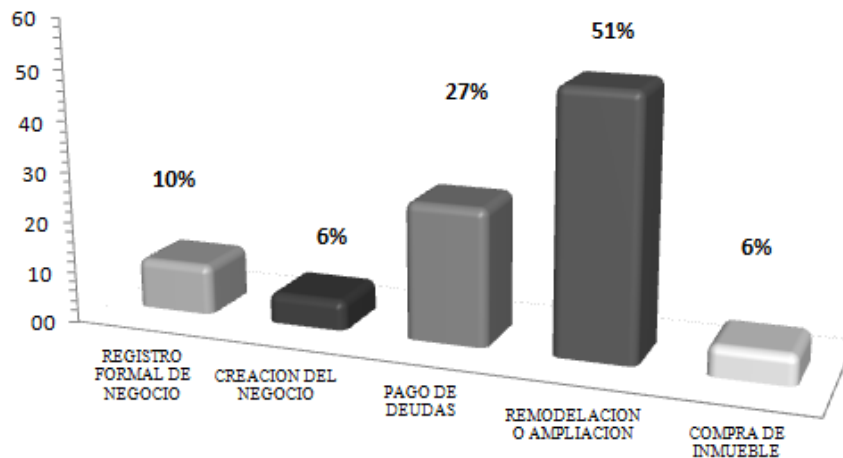
Tabla No. 20.- Mencione en que utilizo el crédito que ha obtenido

	Frecuencias		Porcentajes	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
PARA VIAJAR	0	0	0.00%	0.00%
PERSONAL Y FAMILIAR	2	0	2.00%	0.00%
MATERIA PRIMA Y MERCANCIA	40	10	40.00%	10.00%
MOBILIARIO Y EQ. DE OFIC.	29	11	29.00%	11.00%
MAQUINA. Y EQ. DE REPARTO	4	4	4.00%	4.00%

Fuente: Elaboración Propia

El 40% de los hombres obtiene el crédito para comprar materia prima y sigue con el 29% en mobiliario, lo que significa que es por expansión o por ser nuevo el negocio.

Gráfica No. 21.- Indique la aplicación que le dio a los créditos que obtuvo



Fuente: Elaboración Propia

Como se menciona anteriormente en la gráfica anterior se utilizó la mayoría para la materia prima, y en esta ocasión esa materia prima y mobiliario eran por remodelación o ampliación de la empresa, solo un 27% lo utilizó para pagar deudas a los proveedores.

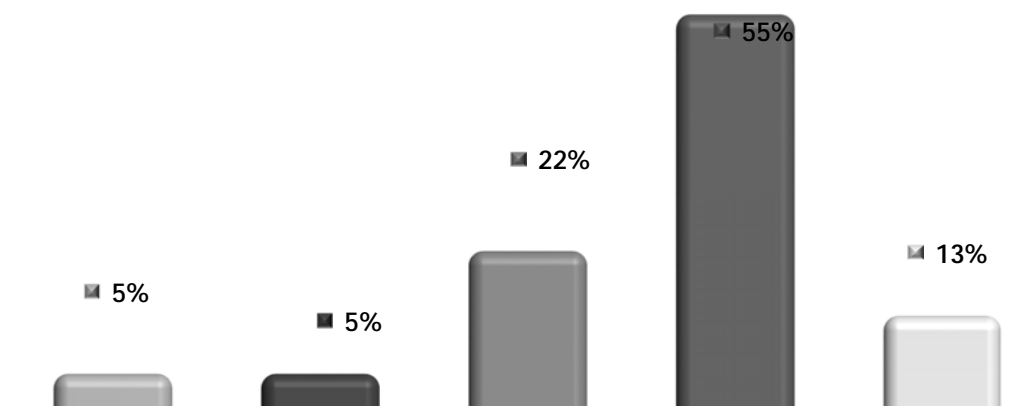
Tabla No. 21.- Indique la aplicación que le dio a los créditos que obtuvo

		Frecuencias		Porcentajes	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
REGISTRO FORMAL DE NEGOCIO		10	0	10.00%	0.00%
CREACION DEL NEGOCIO		5	1	5.00%	1.00%
PAGO DE DEUDAS		19	8	19.00%	8.00%
REMODELACION O AMPLIACION		35	16	35.00%	16.00%
COMPRA DE INMUEBLE		6	0	6.00%	0.00%

Fuente: Elaboración Propia

Como se mostró en la anterior tabla se ocupa el crédito otorgado para la remodelación, o ampliación del negocio tanto en las mujeres como en los hombres.

Gráfica No. 22.- ¿Cuál ha sido el impacto del crédito?



Fuente: Elaboración Propia

El impacto del crédito la mayoría apoya que ha sido bueno, y se es suficiente para lo que querían en un principio.

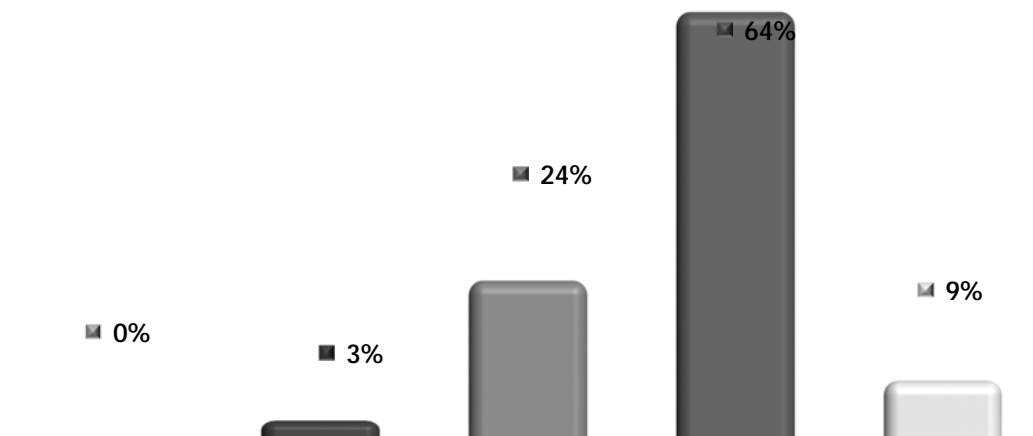
Tabla No. 22.- ¿Cuál ha sido el impacto del crédito?

	Frecuencias		Porcentajes	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
BAJA UTILIDAD	5	0	5.00%	0.00%
GENERACION DE EMPLEOS	2	3	2.00%	3.00%
INCREMENTO EN VENTAS	12	10	12.00%	10.00%
DESARROLLOS DE NUEVOS PROD. Y/O SERVICIOS	44	11	44.00%	11.00%
AMPLIACION DE MERCADO y/o sucursales	12	1	12.00%	1.00%

Fuente: Elaboración Propia

El impacto que ha generado las empresas pequeñas en muy grande en el desarrollo de nuevos productos y/o servicios, le sigue con un 12% en un incremento de ventas.

Gráfica No. 23.- ¿Considera sus relaciones con los bancos?



Fuente: Elaboración Propia

En su mayoría la relación que tiene los empresarios es buena y satisfactoria con la trata de los empresarios y con un 24% que es muy regular, ya que varios no están conformes con los cobros de la cuenta que llevan con el banco.

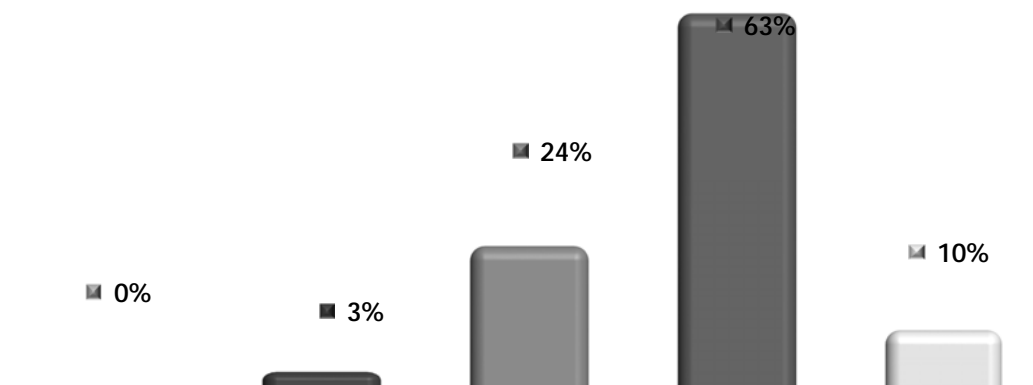
Gráfica No. 23.- ¿Considera sus relaciones con los bancos?

<i>COMO CONSIDERA LA NEGOCIACIÓN CON BANCOS Y PROVEEDOR</i>								
	TOTALES		Hombres			Mujeres		
	Hombres	Mujeres	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
BAJO	3	0	3			0		
MEDIO	17	7		17			7	
ALTO	55	18			55			18
TOTAL	75	25	3	17	55	0	7	18

Fuente: Elaboración Propia

Un 55% considera que su relación con los bancos y proveedores es buena y que se podría considerar que son los hombres tiene mayor facilidad que las mujeres al obtener su crédito.

Gráfica No. 24.- ¿Cómo considera su capacidad de negociación con bancos y proveedores?



Fuente: Elaboración Propia

La negociación de los bancos y proveedores se mantiene como buena y el 24% se mantiene como regular, es importante saber que una pequeña parte de los empresarios es muy bueno y no requieren de estar en contacto con el banco continuamente.

Gráfica No. 24.- ¿Cómo considera su capacidad de negociación con bancos y proveedores?

<i>COMO CONSIDERA SU CAPACIDAD DE NEGOCIACION CON BANCOS Y PROVEEDORES</i>								
	TOTALES		Hombres			Mujeres		
	Hombres	Mujeres	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
BAJO	3	0	3			0		
MEDIO	17	7		17			7	
ALTO	55	18			55			18
TOTAL	75	25	3	17	55	0	7	18

Fuente: Elaboración Propia

Y por ultimo esta tabla muestra que son capacitación que tienen para poder administrarse en el negocio, por ello se consideran que un 55%, es muy bueno para la capacitación entre proveedores y bancos.

Conclusiones

Se concluye que los emprendedores no cuentan con la suficiente información para abrir un negocio, y solidificarse en el mercado, esto porque no están orientados hacia evaluar el financiamiento mejor y más accesible para ellos y para sus necesidades del negocio. Si bien es un hecho que la mayoría a pagado sus deudas, aunque a muy largo plazo. El empresario se pudo haber enterado de las instituciones gubernamentales entre otras que tienen mayores beneficios para que su crédito no sea tan caro, con mayores facilidades y con un mejor plazo.

Se concluye que la mayoría de las personas acude a financiarse sin considerar las tasas del mercado que mejor les convenga, considerando que pudo o no entrar en este tipo de mercado.

Bibliografía

- Haime Levy Luis, *Planeación de las Fuentes de Financiamiento*, Grupo editorial ISEF, México. 2010, PÁGINAS DE 42-44. ISBN-978-970-811-200-0
- Besley S. y Brigham E., *Fundamentos de Administración Financiera*. Ed. Cengage Learning, 14ª. Edición, México, (2009) y páginas 566-575 ISBN 13:978-970-830-014-8
- Villegas E. y Ortega R., *Sistema Financiero Mexicano*, Editorial Mc. Graw Hill, 2da. Edición, México, 2009, páginas de 186 – 229. ISBN 970-10-3727-8
- Ross Stephen, Westerfield Randolph y Jaffe Jeffrey, **Finanzas Corporativas**, Editorial Mc. Graw Hill, 8va. Edición, México, 2009, páginas 722-725. ISBN: 978-970-10-7280-6

Revista pyme “*Adminístrate Hoy*”, 220 Editorial Gasca, México, Agosto del 2012,
páginas 41-54. ISSN 1405-325X

Ibarra Valdés David, *Los 1ros. Pasos al Mundo Empresarial*, Editorial Limusa, México,
2012 páginas de 89- 105. ISBN: 9681833244