



Universidad
de los Llanos®

Compromiso con la paz y el desarrollo regional

REVISTA



Gestión - Organizaciones - Negocios

ISSN 2346 - 3910 (En línea)

Volumen 4 No 2 julio - diciembre 2017

Revista GEON Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de los Llanos
VILLAVICENCIO - COLOMBIA



ECONOMÍA
INNOVACIÓN
ADMINISTRACIÓN
ORGANIZACIONES
GESTIÓN HUMANA
RESPONSABILIDAD SOCIAL
FINANZAS
MERCADOS
BRANDING
TIC
GESTIÓN HUMANA
RESPONSABILIDAD SOCIAL
ECONOMÍA
MERCADOS
SOSTENIBILIDAD
NEGOCIOS
MEDICACIÓN
NEGOCIOS
RESPONSABILIDAD
FINANZAS
MARKETING
SOCIAL ECONOMÍA

<http://revistageon.unillanos.edu.co>



revistaGEON



REVISTA GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)
Facultad de Ciencias Económicas :: Universidad de Los Llanos

Rector Universidad de los Llanos	Pablo Emilio Cruz Casallas (e)
Decano Facultad de Ciencias Económicas	Mg. Rafael Ospina Infante
Director de Centro de-Investigaciones	PhD. (c) Javier Díaz Castro
Director – Editor de la Revista	Doctorando Dagoberto Torres Flórez
Comité Editorial	PhD. (c) Javier Díaz Castro Mg Lilia Suarez Puerto
Comité Científico	

PhD. José William Hernández González, Universidad de los Llanos (Colombia)

PhD. Cesar Ferrari Quine, Pontificia Universidad Javeriana (Colombia)

PhD. Justo de Jorge Moreno, Universidad Alcalá (España)

PhD. Alfredo Pérez Paredes, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (México)

PhD. Amado Torralba Flores, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (México)

PhD (c) Jorge Obando, Universidad Cooperativa de Colombia (Colombia)

PhD, Dagoberto Páramo, Universidad del Norte (Colombia)

Volumen 4 Número 2. Julio - diciembre de 2017 :: ISSN 2346 – 3910 En línea
Calle 37 N 41 02, Barrio Barzal Tel. 6616900 Ext 139. Villavicencio, Colombia
Revista Virtual: <http://revistageon.unillanos.edu.co> facebook/revistaGEON twitter @revistageon
Periodicidad Semestral

Equipo de Apoyo
Diseño Gráfico y Portada
Corrección de Estilo
Fotografía Carátula:

Cindy Tatiana Rodríguez
Torreser Servicios torreser.sas@gmail.com
Ing. Alexander Pardo Rodríguez
Sede San Antonio, Oficina de Comunicaciones Unillanos

Los textos publicados son propiedad intelectual de sus autores y de la revista. Pueden utilizarse libremente para usos educativos y académicos, siempre que se cite el autor y la publicación, con su dirección electrónica exacta. En cualquier otro caso deberá comunicarse el uso y pedirse autorización al director de la revista. La utilización de los textos en otros sitios web o la copia y reproducción de la revista, deben tener su respectivo crédito y enlace. Las opiniones contenidas en los artículos son responsabilidad exclusiva de sus autores y no reflejan necesariamente el pensamiento de la Revista.

TABLA DE CONTENIDO

EDITORIAL	5
La investigación social proceso de seguimiento continuo por Dagoberto Torres Flórez	5
GESTIÓN HUMANA	6
Procesos de Gestión Humana en Universidades Públicas de Villavicencio por Juan Carlos Leal Céspedes – Laura Fernanda Lozano Pernet – Ginna Paola Orozco Castro.....	6
EMPRENDIMIENTO	25
Fracaso Emprendedor, como experiencia de aprendizaje para empresarios del Municipio de Puebla, México por Alfredo Pérez Paredes – Amado Torralba Flores – Dulce María Martínez Ángeles.....	25
GESTIÓN	34
Implementación del Programa Seguro Popular en el “Complejo Médico Gonzalo Rio Arronte” en el municipio de Atlixco, Puebla. México por Amado Torralba Flores – Alfredo Pérez Paredes – José Aurelio Cruz de los Ángeles - Laura Juárez Bautista	34
Metodología ISO 9001:2015 en la Industria del Calzado por Roberto Javier Gamboa Santiago - Mónica Mónico Villaseñor - Bertha Mónico Villaseñor.....	55
MERCADEO	71
Factores que influyen en la selección de restaurantes (consumidores), del Centro Histórico de Puebla por Karla Coré Moreno Cortés – Jorge Ángel Maldonado Reséndiz – Guadalupe Morales Espíndola.....	71
Oportunidades de mercado para alimentos nutraceuticos desde la psicología del consumidor por María Auxiliadora Iglesias Navas – Hilda Helena Estrada López – Marly Johana Bahamón Muñetón	81
CONTABILIDAD	88
El rol del Contador Público en México ante la nueva contabilidad electrónica por María del Consuelo Castañeda Barrera – Alfredo Pérez Paredes – Ylda Celia Velasquez de la Rosa – María del Rosario Candía Díaz	88
DESARROLLO SOSTENIBLE	101
Construcción de un modelo de desarrollo sostenible para el municipio de Lejanías - Meta de manera concertada con los actores territoriales para la vigencia 2016 – 2019 por Luis Fernando Espitia – Camilo Ernesto Pacheco Pérez – Sandra Cristina Guerrero Moreno.....	101
ECONOMIA	116
Crisis en la política socio-comercial presidencialista norteamericana y sus efectos para la economía mexicana por Adriana Patricia Soto Aguilar.....	116
Un análisis teórico sobre el proceso de financiarización económica por Javier Lapa Guzmán.....	125
ACERCA DE LOS AUTORES	146
Bahamón Muñetón, Marly Johana	146
Candía Díaz, María del Rosario.....	146
Castañeda Barrera, María del Consuelo.....	146
Cruz de los Ángeles, José	146
Estrada López, Hilda Helena	146
Espitia, Luis Fernando.	146
Guerrero Moreno, Sandra Cristina.....	146

Iglesias Navas, María Auxiliadora.....	147
Juárez Bautista, Laura.....	147
Lapa Guzmán, Javier.	147
Leal Céspedes, Juan Carlos.....	147
Lozano Pernet, Laura Fernanda.....	147
Maldonado Reséndiz, Jorge Ángel.....	147
Martínez Ángeles, Dulce María.....	147
Morales Espíndola, Guadalupe.....	147
Moreno Cortés, Karla Coré.....	148
Pacheco Pérez, Camilo Ernesto.	148
Pérez Paredes, Alfredo.....	148
Orozco Castro, Ginna Paola.....	148
Soto Aguilar, Adriana Patricia.....	148
Torralba Flores, Amado.....	148
Torres Flórez, Dagoberto.....	148
Velasquez de la Rosa, Ylda Celia.....	149

EDITORIAL

La investigación social proceso de seguimiento continuo por Dagoberto Torres Flórez

Hablando de investigación como algo reflexivo, sistemático, controlado y crítico, hace que quien se involucra en estas tareas lo haga en forma planeada y organizada, por ello definido el problema, se investiga y se lleva a una respuesta que permita solucionar el problema, sin embargo, todo esto lo podemos desarrollar con las palabras pregunta a ejemplo: el qué (tema o cuestión), para que (objetivo), por qué (problema), dónde (área), cuándo (cronograma), quienes (equipo de trabajo), con qué (financiación).

Al iniciar, es la formulación del problema la que nos va a marcar la ruta, que permitirá planear la investigación para que nos lleve a un resultado óptimo, por ello es importante formularlo en un enunciado que responda de manera clara, precisa y concreta el qué y para qué. En esta planeación delimitar el tema y campo de investigación ayuda a que se comprenda el alcance tanto en posibles resultados, como magnitud del tiempo necesario para su ejecución.

Antes de proponer el para qué, se sugiere al investigador revisar la literatura, conocer información al respecto, revisar el estado del Arte de la temática a indagar, como elementos históricos, informes, tendencias, documentos oficiales, fuentes estadísticas, referencias bibliográficas, publicaciones periódicas, libros y todos aquellos elementos que nos permitan avanzar en paso firme hacia el planteamiento de los objetivos que enmarcaran el norte de la investigación y que ayudarán a la elección de la metodología.

Luego de planear la investigación, es necesario organizarla para ello el diseño de la investigación como aquellos pasos y actividades que permitirán guiar la investigación a obtener

los resultados esperados. Elementos como el marco de referencia como la información necesaria que le permitirá al investigador tener claridad sobre la información relevante para el desarrollo de la investigación, definir el equipo, que instrumentos y técnicas se utilizarán, determinar la población y la muestra como foco de investigación.

Al ejecutar es el trabajo de campo el que logra aclarar que lo planeado y lo organizado realmente ayudará a conseguir los resultados esperados, sin embargo es este paso el que debe contar con una flexibilidad pero sin perder la focalización hacia los objetivos, a su vez el organizar, analizar e interpretar los datos deben llevar al investigador a mantener la objetividad, respetar la información que llega y salvaguardar para que no sea utilizada con otros fines, pues se construyen a partir de datos individuales, las investigaciones sociales están en la búsqueda de cómo evitar la percepción, la desconfianza con el uso de los datos, y sobre todo como puede retribuir a la población estudiada.

Dagoberto Torres Flórez

Director - Editor Revista GEON

[@dagoto](#)

[@RevistaGEON](#)

¡Animo! a escribir

Referencias

Cook, T. D., & Reichardt, C. S. (2005). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación*. Madrid: Ediciones Morata.

GESTIÓN HUMANA

Procesos de Gestión Humana en Universidades Públicas de Villavicencio por Juan Carlos Leal Céspedes – Laura Fernanda Lozano Pernet – Ginna Paola Orozco Castro

Processes of Human Management in Public Universities of Villavicencio by Juan Carlos Leal Céspedes - Laura Fernanda Lozano Pernet - Ginna Paola Orozco Castro

Juan Carlos Leal Céspedes
Magister en Administración
Universidad de los Llanos
Juan.leal@unillanos.edu.co
@jklealc

Artículo recibido 2016/08/30
aceptado 2016/11/24

Escrito como parte de ponencia
Oral presentada en el IV Congreso
Internacional de Investigación
en Ciencias Económicas de la
Universidad de los Llanos

Laura Fernanda Lozano Pernet
Administrador de Empresas
Universidad de los Llanos
Laura.lozano@unillanos.edu.co

Ginna Paola Orozco Castro
Administrador de Empresas
Universidad de los Llanos
Ginna.orozco@unillanos.edu.co

Resumen

La globalización económica bajo el precepto de la competitividad ha generado la exigencia de elevar sus estándares de calidad a todas las organizaciones que asumen el reto de prevalecer en su entorno. Las instituciones de educación públicas no han sido ajenas a este escenario de la economía mundial, por lo que deben realizar ajustes a sus factores estratégicos y la gestión humana es uno de ellos.

La Universidad de los llanos ha emprendido desde la década pasada, un proceso de reforma a fin de fortalecer sus elementos estratégico ajustando procesos de gestión tales como la administración de personal, el reclutamiento y la selección, y la evaluación de desempeño. En este proceso se encuentran aciertos y recomendaciones para cada uno a fin de lograr los estándares solicitados por el nuevo escenario nacional y mundial.

Palabras Clave: Gestión humana; Responsabilidad empresarial, Universidad pública.

Abstract

Economic globalization under the precept of competitiveness has generated the need to raise their quality standards to all organizations that take on the challenge of prevailing in their environment. Public education institutions have not been outside this scenario of the world economy, so they must make adjustments to their strategic factors and human management is one of them.

The University of the Llanos has undertaken over the past decade, a reform process to strengthen its strategic elements adjusting management processes such as personnel administration, recruitment and selection, and performance evaluation. In this process are successes and recommendations for each to achieve the standards required by the new national and world stage.

Keywords: Human resource management; Corporate responsibility; Public university.

Introducción

El presente proyecto tiene por objetivo el análisis de los procesos de gestión humana en las Universidades de Villavicencio caso Universidad de los Llanos, por lo tanto describir los procesos de gestión humana que aplican las universidad pública de Villavicencio, se convierte en un instrumento gerencial para el sector, que permite conocer debilidades y fortalezas con las que cuentan, con el fin de establecer procesos de motivación y mejoramiento de la calidad de vida de sus empleados, redundan en la calidad del servicio de las instituciones.

Teniendo en cuenta el informe del foro Económico Mundial de 2012, Colombia ha retrocedido en competitividad cayendo del puesto 68 al 69. Dicha competitividad incluye aspectos como la educación, lo que demuestra la baja calidad comparativa internacionalmente con los indicadores de pruebas Saber, y la poca cantidad de Instituciones educativas y programas acreditados de alta calidad. Del mismo modo, resalta en el Informe de Competitividad, los avances del país en aspectos como cobertura educativa. Estableciendo, además, la educación de calidad como un aspecto primordial para la competitividad de un país, de ahí que, resulta trascendental analizar la gestión humana y sus procesos como elemento fundamental en el desarrollo de las funciones misionales de las universidades.

Para estudiar dichas prácticas se tendrán en cuenta el modelo de medición de la gestión humana para Colombia establecido por el investigador Cesar Nieto Licht, quien lo desarrolla teniendo en cuenta referentes teóricos como, Chiavenato, Calderón, Puchol, Ulrich y Schein, quienes establecen elementos puntuales de cómo desarrollar la gestión humana en las empresas, elementos que están instituidos en la descripción y análisis de puestos, reclutamiento de personal, selección de personal, contratación, inducción, capacitación, salarios, beneficios sociales, y salud y seguridad en el trabajo, como principales para el desarrollo de las organizaciones, no obstante, Gregorio Calderón acierta en la implementación de unos elementos estratégicos.

Esta investigación busca conocer dichos aspectos en el caso de estudio de la Universidad de los Llanos de Villavicencio de naturaleza pública, que por su tamaño organizacional es la más distintiva del sector en la ciudad. Se aplicó los cuestionarios desde el ámbito de la cultura humanista del modelo de Cesar Nieto, al personal directivo y entrevistas semiestructuradas a un grupo de expertos de la organización. Así como una revisión documental de procesos que tenga la institución con el fin de caracterizar las empresas, describir los procesos de gestión humana y conocer los factores claves de desarrollo de las Universidades, con estos resultados se busca entregar productos relevantes al sector para tomar

decisiones y elementos para poder iniciar nuevos procesos investigativos.

Contexto Teórico

El inicio de la Gestión Humana en las organizaciones se dio con actividades simples como el pago de nómina, beneficios sociales y la evaluación del desempeño de los trabajadores, no obstante, con el pasar del tiempo se ha transformado en la manera por medio de la cual dichas organizaciones atraen el personal, y buscan que se desarrolle en forma personal y laboral. La existencia de un departamento de gestión humana demuestra la importancia de la dimensión humana para que la empresa desarrolle sus estrategias. (Ver Figura 1).

Para el desarrollo de esta investigación se buscó establecer las prácticas comunes de gestión humana que aportan, Puchol, Calderón, Ulrich, Chiavenato y que recopila el modelo de medición de gestión humana de César Nieto Licht.

Modelo de Puchol

Otro punto de vista es el que tiene Luis Puchol (Puchol, 2003), (Puchol, 2008), establece seis funciones principales del área de personal, el empleo, que busca proporcionar el personal necesario para desarrollar los procesos de la empresa, es decir, las empresas no siempre mantienen el mismo número de personas, debido a factores como la estacionalidad o momentos de expansión y depresión.

La segunda función, la administración de personal que es la encargada del manejo burocrático, es decir, trámites legales del empleado desde que ingresa hasta que deja de prestar sus actividades, actividades como nómina, seguridad social, horas extras, y la contratación; como tercera función está la compensación, que busca establecer una estructura de salarios equitativa internamente, competitiva y motivadora externamente según estudios salariales; los factores de esta función son: sistemas retributivos; sistemas de incentivos o primas; sistemas de medición de resultados individuales o grupales.

La cuarta función es la dirección y desarrollo de recursos humanos, la cual pretende el crecimiento de los colaboradores y de la organización, busca comunicar, formar, desarrollar, evaluar el desempeño y potencial de los colaboradores, clima laboral y aspectos de liderazgo; otra función es la de relaciones laborales, su incidencia es en la resolución de conflictos de los intereses individuales y colectivos, atención de quejas y solicitudes de los colaboradores.

Como función final, está la comunicación interna, refiere el establecimiento y gestión de medidas voluntarias para mejorar el clima laboral, es decir, fluidez en los mensajes para promover la cohesión interna, actividades sociales y recreativas; sistemas de préstamos y anticipos; los comedores de empresa, asesoramiento legal gratuito al personal, ayudas en caso de infortunio familiar; becas de estudio para el personal y/o hijos, son algunas de las actividades que conforman esta función.

Modelo de Calderón

Para Gregorio Calderón (Calderón, 2006), la Gestión Humana es una acción de gestión de estrategias y dirección organizacional, tiene en cuenta las personas que conforman la organización, quienes son la base para la formulación de estrategias empresariales y aumentar las ventajas competitivas y comparativas de la organización.

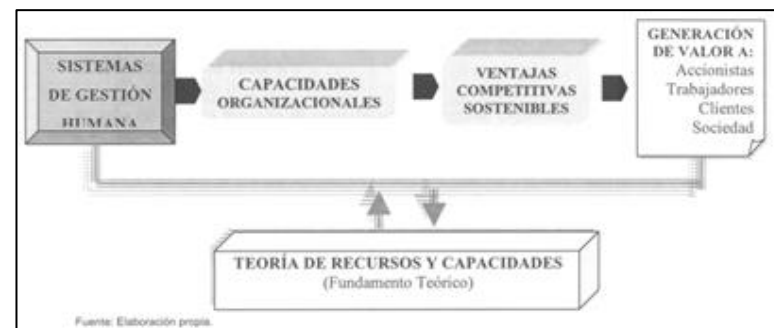


Figura 1. Modelo de Gestión humana y la generación de valor. Fuente: Calderón (2006).

Calderón (2006) plantea un modelo de cinco dimensiones que permiten identificar los

aportes y valor agregado de la gestión humana a las organizaciones. Las dimensiones son:

1. Proyección organizacional; busca alinear la cultura organizacional de manera estratégica, buscando generar una cultura motivadora.
2. Gestión del cambio, esta dimensión debe ubicar necesidades de cambio, estrategias para procesos de cambio, agentes cambio, compromiso de la alta dirección, implementación estrategias de comunicación, y evaluar los procesos de cambio.
3. Eficiencia y efectividad, busca determinar la inversión de mecanismos de desempeño y en los logros de efectividad de la organización.
4. Apoyo a las personas, evalúa la forma como se desarrolla el liderazgo y su contribución a las personas, y la forma en que la organización se convierte en vocera de los colaboradores reflejado en las decisiones organizacionales tomadas por la alta dirección.
5. Por último, está la responsabilidad social, dimensión que genera mayor valor agregado, por lo que debe ser prioridad de la alta dirección.

La gestión humana aparece en la segunda mitad del siglo XIX junto con el fortalecimiento de la empresa capitalista industrial, se desarrollaron revoluciones tecnológicas, la organización basada en la división del trabajo y el nacimiento de la clase obrera, todas estas cuestiones crearon conflictos en las empresas.

Inicialmente se centró en desarrollar costumbres y conductas de los trabajadores, y vigilar la producción. Se desarrollaron acciones encaminadas al bienestar de los trabajadores, como mejoras en las fábricas, condiciones de trabajo, actividades de recreación. El área para atender los recursos humanos recibió el nombre de secretarías de bienestar.

1870	1900	1930	1960	1990	2000
P1	P2	P3	P4	P5	
Mejoramiento Industrial	Hombre económico racional Movimiento Obrero	Hombre Social Institucionalización	Hombre Organizacional Neoliberalismo	Hombre psicológico Globalización	
Relación Laboral: Huelga	Relación Laboral: Salario	Relac Lab: Negociación colectiva	Relac Lab: Reducción Costo	Relación Laboral: Flexibilización	
Secretarías de Bienestar "alinear intereses, valores y creencias de trabajadores y propietarios"	Departamento de Personal "organizar labores, no a la iniciativa, creatividad y autonomía del trabajador"	Relaciones Industriales "alcanzar lealtad, motivación y satisfacción de trabajador para mejorar productividad"	Recursos Humanos "Apoyo al desarrollo de recursos y capacidad org y logro de objetivos empresariales"	Gestión del Talento "Apoyo solución de Problem org a partir de potencial personas"	
Tareas Desarrollar hábitos y carácter Velar salud física y mental Mantener paz industrial Control ritmo producción	Tareas Seleccionar al trabajador Entrenamiento trabajador Garantizar equidad salarial Garantizar supervisión	Tareas Empujar al trabajo Inspección colectiva y pactos Mejorar participación Trabajo en dilo organizacional	Tareas: Búsqueda de comprom Calidad vida laboral Dilo equipo de trabajo Aprovechar recursos Potenciar capacidades	Tareas Apoyo de Capacidades, Cambio org, Logro, Objetivo, Eficiencia, Aprovechar Potencial H. Y RSE	
Actividades Planes seguridad social Recreación - educación Clubes sociales Vivencia Bibliotecas Mejoramiento sanitario	Actividades Administración de personal Relaciones en el trabajo emocionalidad	Actividades Rediseño del trabajo Administrac del personal Manejo de seguridad social Desarrollo trabajo en grupo	Actividades Compens y productividad Entrenam intercultural Gestión de participación Prácticas de alto rendimiento	Actividades Gestión competenc Org extrat del área Prácticas alto rend Proc outsourcing Beneficios flexibles	
Administración Sistemática Teoría Económica Clásica	Administración Científica Teoría Neoclásica Psicología Industrial	Relaciones Humanas Modernismo Sistemático (T.O)	Elección estrat y Gestión de lo cultural Neoinstitucionalismo	Gestión del Conocimiento Confluencia Teórica	
"Comportamiento del trabajador en el taller"	"Lograr eficiencia del taller"	"Condiciones que afectan la capacidad humana para el trabajo"	"Lograr que se alcance la estrategia del negocio"	"Lograr un nuevo contrato psicológico"	

Calderón, Gregorio. "Valor agregado por las áreas de gestión humana a las organizaciones colombianas". 2007

Figura 2. Línea de tiempo de la Gestión Humana. Fuente: Calderón (2006).

Con la evolución de la administración científica se obtuvieron progresos como la división del trabajo, se establecieron relaciones de mando y control, selección objetiva del trabajador y la preparación del mismo, el establecimiento de salarios justos (Calderón, 2010). El área encargada de atender los recursos humanos se denominó administración de personal.

La gestión humana establece como fin principal alcanzar los objetivos estratégicos apoyando a la gerencia, y tomó el nombre de gerencia de recursos humanos, compromiso relacionado con la gestión del cambio y cultura organizacional (Gregorio, 2010).

Por otra parte, desde un concepto moderno la gestión humana evoluciona a direccionar las personas, organización del trabajo y manejo de relaciones laborales, reconoce a las personas como unidad clave para alcanzar el éxito; todo esto con el fin del cumplimiento de los objetivos organizacionales (Gregorio, 2010).

Calderón considera que la gestión humana moderna está ligada a la cultura organizacional, y de gran trascendencia la influencia de las dos, es decir, plantea que las prácticas de gestión humana deben estar conectadas con la cultura de la organización para que estas sean más efectivas y puedan tener un mejor manejo.

La gestión humana tiene consigo una práctica importante, y reconocida como gestión humana del conocimiento como la encargada de difundir, generar, apropiar y aplicar el conocimiento, en las tareas y actividades que realizan los individuos dentro de las empresas. Por consiguiente, la gestión humana construye factores motivacionales que generan eficiencia y minimiza costos, por lo tanto, Calderón plantea que la gestión humana coopera con la productividad de las organizaciones, y al agrega valor creando ambientes propensos a la innovación y desarrollo de una cultura de calidad (Gregorio, 2010).

Sin embargo, existe una serie de cambios desde el enfoque empresarial y social que están presionando transformaciones en las prácticas de gestión humana, el primero, se refiere al desarrollo del capital humano, como unidad del capital intelectual. Tres prácticas asociadas a este tema: la gestión del talento; el aprendizaje organizacional; y la gestión humana debe fomentar un liderazgo.

El segundo punto hace referencia a la gestión del cambio ya que estas deben manejar una capacidad de renovación y aprendizaje constante, para responder a las nuevas exigencias de un mundo globalizado, llevar un liderazgo en los cambios internos, ser la base para lograr la cultura esperada y que esta esté acorde a la estrategia y objetivos de la empresa.

Como tercer aspecto está la construcción de capital social, fortalecimiento de la confianza que afectan el bienestar y el compromiso de los trabajadores, efectos directamente relacionados con la productividad, de ahí surgen tres practicas relacionadas, tales como: la relación vida-trabajo, el esfuerzo del compromiso, y la responsabilidad social empresarial, con el objeto que estos se reflejen en la creación de una mejor sociedad.

El cuarto factor, la profesionalización de procesos de gestión humana, la gestión humana debe evaluar el valor agregado del área hacia los resultados finales del negocio, además procurar por las competencias de los individuos de la organización y ser soporte para la creación de capacidades corporativas (Gregorio, 2010).

Modelo de Ulrich

Dave Ulrich, en su libro “La propuesta de valor de los Recursos Humanos” (Ulrich, 2005) plantea cinco factores claves para la consolidación de la proposición de valor del área de Recursos Humanos, son: realidades externas, stakeholders clave, prácticas de RRHH, departamento de RRHH, y profesionalidad de RRHH, factores que de ser implementados de manera correcta garantiza su éxito, determinando de esta forma la importancia de dichas técnicas y procesos dentro de una compañía. (Ver figura 2).

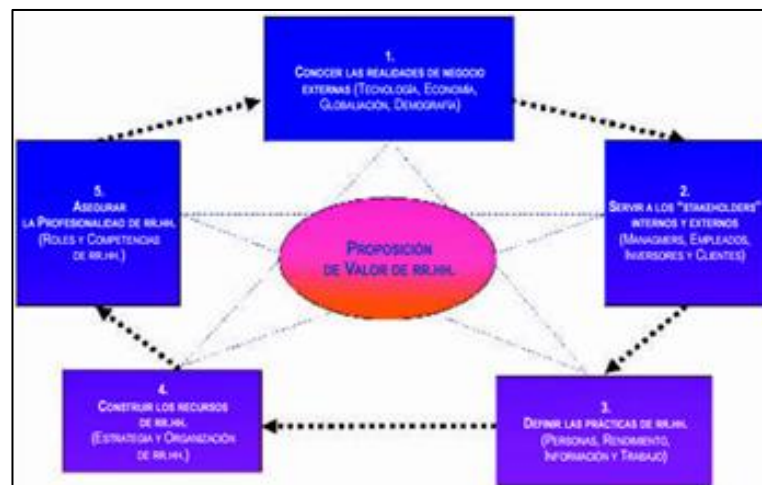


Figura 3. Factores claves para crear valor. Fuente: Ulrich (2005).

Establecidos los factores mencionados anteriormente se debe realizar una evaluación para determinar cómo está la organización y qué aspectos o procesos necesita mejorar, dicha evaluación se realizará teniendo en cuenta catorce criterios, (Ver figura 4).

Para Dave Ulrich, en: Nisivoccia (2009), el gran desafío de las empresas es alinear sus procesos y sistemas de gestión de personas con la estrategia de la empresa, su cultura y su misión. Establece roles de los recursos humanos en la organización, como son: los expertos administrativos y gestión, líderes de efectividad y socio de trabajadores, los dos enfocados a la parte operacional.

De otro lado, se encuentra un rol de socios estratégicos que consiste en alinear la estrategia de recursos humanos con la estrategia

de los negocios, dichos roles tienen la posibilidad de estar orientados hacia los procesos o las personas. Como consecuencia de todo lo anterior el autor plasma la importancia de la gestión humana en el desempeño de las organizaciones.

FACTOR 1. REALIDADES EXTERNAS DEL NEGOCIO	1. ¿HASIA QUE PUNTO O LÍMITE SE PUEDE CONSIDERAR LA RR.HH. DE SU EMPRESA COMO EL COMPROMISO MÁS ALTO QUE DEBE TENER EN LOS NEGOCIOS, RECORDANDO QUE EL NEGOCIO ES EL QUE DEBE DARLE SENTIDO A LA RR.HH. Y POR LO TANTO, ¿CÓMO SE DEBE CONSIDERAR EN EL DISEÑO Y EN LA EJECUCIÓN DE LA RR.HH.?
FACTOR 2. GRUPOS CON INTERÉS EN LA ORGANIZACIÓN ("STAKEHOLDERS")	2. ¿EN QUÉ SITUACIÓN DEBE TRABAJAR EN RR.HH. SI SE TIENE A SU DISPOSICIÓN UN VALOR QUE LE TRAZA BENEFICIO?
	3. ¿HASIA QUE PUNTO O LÍMITE SE DEBE CONSIDERAR EN RR.HH. PARA QUE SE VINCULE A LA EMPRESA CON LOS CLIENTES O CON OTROS GRUPOS?
	4. ¿EN QUÉ SITUACIÓN DEBE TRABAJAR EN RR.HH. PARA QUE SE VINCULE CON OTROS GRUPOS Y CON OTROS VALORES QUE LE TRAZAN BENEFICIO EN LA ORGANIZACIÓN COMO LA CONSERVACIÓN DEL AMBIENTE O LA CALIDAD?
	5. ¿HASIA QUE PUNTO DEBE TRABAJAR EN RR.HH. PARA QUE SE VINCULE CON LA EMPRESA PARA EL EMPLEADO, O EN SITUACIÓN DEBIDA PARA QUE SE VINCULE CON EL EMPLEADO PARA QUE ÉL O EL EMPLEADO SE VINCULE CON LA EMPRESA?
FACTOR 3. PRÁCTICAS DE RR.HH.	6. ¿HASIA QUE PUNTO O LÍMITE SE DEBE CONSIDERAR EN RR.HH. PARA QUE SE VINCULE CON LA EMPRESA PARA EL EMPLEADO, O EN SITUACIÓN DEBIDA PARA QUE SE VINCULE CON EL EMPLEADO PARA QUE ÉL O EL EMPLEADO SE VINCULE CON LA EMPRESA?
	7. ¿EN QUÉ SITUACIÓN DEBE TRABAJAR EN RR.HH. PARA QUE SE VINCULE CON LA EMPRESA PARA EL EMPLEADO, O EN SITUACIÓN DEBIDA PARA QUE SE VINCULE CON EL EMPLEADO PARA QUE ÉL O EL EMPLEADO SE VINCULE CON LA EMPRESA?
	8. ¿EN QUÉ SITUACIÓN DEBE TRABAJAR EN RR.HH. PARA QUE SE VINCULE CON LA EMPRESA PARA EL EMPLEADO, O EN SITUACIÓN DEBIDA PARA QUE SE VINCULE CON EL EMPLEADO PARA QUE ÉL O EL EMPLEADO SE VINCULE CON LA EMPRESA?
FACTOR 4. DEPARTAMENTO DE RR.HH. Y ROL DE RR.HH.	9. ¿HASIA QUE PUNTO O LÍMITE SE DEBE CONSIDERAR EN RR.HH. PARA QUE SE VINCULE CON LA EMPRESA PARA EL EMPLEADO, O EN SITUACIÓN DEBIDA PARA QUE SE VINCULE CON EL EMPLEADO PARA QUE ÉL O EL EMPLEADO SE VINCULE CON LA EMPRESA?
	10. ¿EN QUÉ SITUACIÓN DEBE TRABAJAR EN RR.HH. PARA QUE SE VINCULE CON LA EMPRESA PARA EL EMPLEADO, O EN SITUACIÓN DEBIDA PARA QUE SE VINCULE CON EL EMPLEADO PARA QUE ÉL O EL EMPLEADO SE VINCULE CON LA EMPRESA?
FACTOR 5. LA PROFESIONALIDAD DE RR.HH.	11. ¿EN QUÉ SITUACIÓN DEBE TRABAJAR EN RR.HH. PARA QUE SE VINCULE CON LA EMPRESA PARA EL EMPLEADO, O EN SITUACIÓN DEBIDA PARA QUE SE VINCULE CON EL EMPLEADO PARA QUE ÉL O EL EMPLEADO SE VINCULE CON LA EMPRESA?
	12. ¿EN QUÉ SITUACIÓN DEBE TRABAJAR EN RR.HH. PARA QUE SE VINCULE CON LA EMPRESA PARA EL EMPLEADO, O EN SITUACIÓN DEBIDA PARA QUE SE VINCULE CON EL EMPLEADO PARA QUE ÉL O EL EMPLEADO SE VINCULE CON LA EMPRESA?
	13. ¿EN QUÉ SITUACIÓN DEBE TRABAJAR EN RR.HH. PARA QUE SE VINCULE CON LA EMPRESA PARA EL EMPLEADO, O EN SITUACIÓN DEBIDA PARA QUE SE VINCULE CON EL EMPLEADO PARA QUE ÉL O EL EMPLEADO SE VINCULE CON LA EMPRESA?

Figura 4. Catorce criterios para el valor de RR.HH. Elaboración de los autores.

Modelo de Chiavenato

Idalberto Chiavenato (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007), establece que la Administración de Recursos Humanos cuenta con cinco procesos: el de integración de personas donde se planea, recluta y selecciona; la organización de personas, se establece el diseño del puesto, descripción y análisis del cargo, y evaluación del desempeño; retención de personas, se practica la remuneración, aplican las prestaciones, la higiene y la seguridad y se mantienen las relaciones sindicales; en el desarrollo de personas, la capacitación, el desarrollo de personal y organizacional; y en la auditoría de personas, los bancos de datos, los controles y los sistemas de información.

Modelo de Medición de Gestión Humana por César Nieto Licht

Cesar Nieto (2015) desarrolla su modelo a partir de diferentes modelos teniendo en cuenta las investigaciones y los conceptos establecidos, basado en los modelos integrales más estudiados como son: modelo de Ulrich y de Calderón. Como resultado el modelo mide la dimensión propósitos con cuatro variables, además incorpora y reevalúa nuevas variables que para el actor tendrían un mayor grado de importancia y serían fundamentales para la gestión humana y la organización determinado momento.



Figura 5. Modelo de medición de impactos de gestión humana. Dimensión propósitos y procesos. Fuente: Nieto (2015).

Frente a los propósitos, Nieto (2015) define 4 ejes principales, a saber, Cultura humanista, Estrategia con resultados, Personas con calidad de vida y Procesos sistémicos.

Cultura humanística: Esta dimensión está compuesta por dos elementos fundamentales para la organización como lo son la cultura y el humanismo. El primer reto específico es orientar a los líderes que tienen personal a su cargo para que estos mejoren los ambientes de trabajo y así generar un cambio en la organización; Ahora bien, realizar una intervención en la cultura organizacional basada en el humanismo hará que los colaboradores mejoren su calidad de vida y permitirá un desarrollo sostenible a la sociedad.

Estrategia con resultados: Incluye cuatro retos generales como elementos indispensables para la gestión humana; La mentalidad del directivo, la posición estratégica actual de la

organización, la posición estratégica futura y las decisiones estratégicas que debe tomar el directivo son los otros retos generales que conforman esta dimensión, alcanzar los retos generales requiere de los específicos (desarrollo de tareas que aportan al cumplimiento de la misión y la visión), son: Incluir los planes estratégicos en los procesos de gestión humana, implementar un sistema de progreso de gestión, alinear los planes de recursos humanos con los empresariales y último lograr que la empresa preste atención a sus capacidades.

Personas con calidad de vida: Este propósito buscar el bienestar y el bien ser del trabajo, comprende actividades de integración y salud, además agrupa las dimensiones humanas. Los retos específicos se centran en reducir el estrés, para esto se busca disminuir las exigencias, ampliar los recursos y alentar la contribución de los trabajadores mejorando su nivel de ingresos.

Procesos sistémicos: requiere plantear tres retos generales bajo el enfoque sistémico, los retos específicos de este propósito sugieren mejorar los procesos de manera eficiente (productos y clientes) y eficaz (recursos y procesos). Igualmente, la creación de valor para la organización. Los retos específicos generan especialización en la aplicación de los procesos sino evaluar los impactos en la organización.

Pero para que los propósitos se concreten, Nieto (2015) define varios procesos necesarios, estos son:

Procesos de Gestión Humana: Se tienen en cuenta nueve procesos y la gestión integral. Los procesos son: administración de personal, bienestar, capacitación, compensación, competencias, comunicación interna, evaluación de desempeño, responsabilidad social y selección.

Administración del personal: Los procesos que constituyen las responsabilidades de los trabajadores, pago de nómina, las normas que buscan armonizar la relación entre trabajador - empleado.

Bienestar: Componentes del programa de salud ocupacional, las actividades para

desarrollar las dimensiones humanas con el fin de mejorar la calidad vida.

Capacitación: Hace énfasis en mejorar las competencias técnicas, las competencias personales y las estratégicas para aumentar la capacidad organizacional. Además, busca reforzar la inversión en los planes de desarrollo en programas que promuevan el desarrollo de las competencias estratégicas.

Compensación: Tiene en cuenta aspectos como la competitividad externa y la equidad interna, determinar sistemas de compensación para motivar a los empleados y brindar mejor calidad de vida. Otro rasgo de importancia es la compensación variable, flexible.

Competencias: conocer si la organización aplicaba un modelo de competencias. El contar con este modelo genera que en la organización haya entendimiento estratégico y sistémico, ya que con un modelo de competencias estructurado se crea una cultura organizacional sólida y se determina los comportamientos de los colaboradores.

Comunicación: mediante este se da a conocer la plataforma estratégica de la organización y así realizar un desempeño efectivo.

Evaluación de desempeño: se busca conocer la solidez y lo estratégica de la evaluación de desempeño. En Colombia se aplica la evaluación 360° y la evaluación de cliente interno y externo. También requiere identificar la relación el alto desempeño con los incentivos.

Responsabilidad Social: En cuanto a este proceso se quiere saber qué tanto la empresa está comprometida con el medio ambiente y el soporte que les da a las comunidades vulnerables.

Selección: Se inicia con la exploración de las herramientas de reclutamiento. Busca identificar cómo atrae nuevas generaciones a través de los medios de comunicación. Adicional, se quiere conocer la metodología que utiliza para involucrar los clientes internos en el proceso.

Gestión Integral: busca conocer como la gestión humana desarrolla el desempeño integral y lo alinea con los resultados esperados. Además, se busca identificar como es percibido el profesional.

Luis Puchol	Gregorio Calderín	Dave Ulrich	Idalberto Chiavenato	César Nieto Licht
<ul style="list-style-type: none"> Establece 6 funciones principales del área de personal. Emplica proporción al personal necesario. Administración del personal: es la encargada del papel del colaborador. Compensación: establece una estructura de salarios equitativa y motivadora. Dirección y desarrollo de RRHH. Relaciones laborales: resolución de conflictos, atención a quejas y solicitudes. Comunicación interna: medidas para mejorar el clima laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> Establece 5 dimensiones para visualizar el valor agregado de la Gestión Humana a las organizaciones. Proposición organizacional: atraer y motivar la cultura organizacional. Gestión del cambio: aliviar necesidades de cambio, generar agentes de cambio, y estrategias para llevar a cabo procesos de cambio. Eficiencia y efectividad: basada en la infraestructura organizacional. Apoio a las personas. Responsabilidad social. 	<ul style="list-style-type: none"> Establece 4 roles de los recursos humanos en la organización, los cuales pueden ser entendidos hacia los procesos o las personas, como son: Operacional: Los expertos administrativos y gestión. Líderes de efectividad y socio de trabajadores. Estrategia organizacional: Soles estratégicos. Agentes de cambio. Planes cinco factores clave o "soluciones" para la consolidación real de la proposición de valor del área de Recursos Humanos. Realidades externas. Stakeholders clave. Prácticas de Recursos Humanos. Departamento de Recursos Humanos. Profesionalidad de Recursos Humanos. <p>De estos 5 factores se desprenden 14 criterios que son usados para medir la respectiva evaluación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Para este autor la gestión humana cuenta con 5 procesos: Integración de personas: se planea, recluta y selección. Organización de personal: se establece el diseño del puesto, descripción y análisis del cargo, y evaluación del desempeño. Retención de personas: se practica la remuneración, aplican las promociones, la higiene y la seguridad y se manejan las relaciones sindicales. Desarrollo de personal: la capacitación, el desarrollo de personal y organizacional. Auditoría de personal: los bancos de datos, los controles y los sistemas de información. 	<ul style="list-style-type: none"> Divide los procesos de gestión humana en 9 y adiciona un tema más: Administración de personal: relaciones entre trabajador y empleador. Riesgos: salud ocupacional, mejorar calidad de vida de los trabajadores. Capacitación: desarrollar las habilidades de la organización. Compensación: motivar a los empleados y brindarles mayor calidad de vida. Competencias: aplicación de un modelo por competencias. Comunicación interna: dar a conocer la plataforma estratégica de la organización y lograr un desempeño efectivo. Evaluación de desempeño: conocer la actitud y estrategia de la misma. Responsabilidad social: compromiso con el medio ambiente y comunidades vulnerables. Selección: de que manera atraer el nuevo personal. <p>Gestión Integral: de que manera desarrolla el desempeño integral y lo alinea con los resultados esperados.</p>

Figura 6. Comparativo de teóricos relacionados en el proyecto. Fuente: Elaboración de los autores.

De la Cultura Organizacional

El modelo de cultura organizacional de Schein, es el referente establecido para la propuesta de modelo definido por Nieto Licht. El nivel cultural correspondiente a los artefactos pertenece los fenómenos o productos que el observador puede ver fácilmente del grupo como son: diseño, ambiente físico, lenguaje, tecnología, forma de comunicación, como se visten, se tratan y además como presentan las historias, los mitos, valores y creencias expresadas como ritos y ceremonias que realizan en la organización.

Los valores y creencias adoptadas corresponden a las acciones generadas por líderes fundadores en la solución de problemas o desarrollo de proyectos que les permite establecer patrones de comportamiento a los demás individuos de la organización. Es decir, si la solución del líder funciona, se asume este éxito como un valor percibido y como una percepción compartida.

Los principios fundamentales son fruto de soluciones propuestas repetidamente, por lo que constituyen en garantía de cumplimiento y de comportamiento del grupo por ser el camino correcto. Por lo tanto, los principios son guías del

grupo para comportarse, percibir, pensar e interpretar.



Figura 7. Niveles de cultura según Schein. Fuente: Schein (2004).

Para Nieto (2015), la cultura organizacional toma relevancia en virtud de la propuesta de Cameron y Quin, (2006), quienes establecen que el éxito de las primeras 5 empresas desde el año 2000, no han sido de las que asumen la teoría porteriana de la Competividad sino de aquellas que se han enfocado al desarrollo de una cultura organizacional perdurable como fueron las empresas “Southwest Airlines (21,775%), Wal-Mart (19,807%), Tyson Food (18,118%), Circuit City (16,410%) y Plenum Published (15,689%)”.

El desarrollo de la presente investigación se basa en el módulo de “cultura humanista” del modelo establecido por Nieto (2015), teniendo en cuenta las prácticas de gestión humana según: Ulrich, Chiavenato, Calderón y Puchol. Adicional a esto el estudio incluye el tema de cultura organizacional definido por Schein.

Materiales y Métodos

Tipo de Investigación. Esta investigación usará teóricos con la finalidad de entender la forma en que se desarrollan los procesos de gestión humana en la universidad pública de

Villavicencio. Se realiza mediante un enfoque cualitativo y el apoyo de cuestionarios, y entrevista estructurada a expertos para establecer la percepción de la población objeto de estudio como es del área de gestión humana, interpretar y establecer un análisis de la situación. Lo anterior corresponde a un tipo de estudio descriptivo, el cual busca identificar las características, y establece un comportamiento concreto de la organización.

El cuestionario utilizado fue el desarrollado por el profesor Cesar Nieto Licht para su proyecto de investigación nacional, metodología replicada por el grupo de investigación de la Universidad de los Llanos Gestión y Desarrollo Organizacional en área de la salud y educación. La entrevista a expertos son preguntas estructuradas que se orientan a la percepción de criterios prioritarios en el desarrollo de la gestión humana.

Población. Para el desarrollo de esta investigación la población es el personal directivo y expertos o asistentes del área que desarrolla la gestión humana en la universidad pública.

A lo largo del desarrollo de investigación se desarrollarán dos fases del proyecto que se explican a continuación:

Fase 1. Caracterización y descripción de procesos. Se realiza una revisión documental, cuestionario al director del área gestión humana, y aplicación de entrevista estructurada a personal experto del área para determinar los aspectos organizacionales de la universidad pública.

Fase 2. Jerarquización de elementos clave. A través del procesamiento de datos se establecen los elementos clave en el desarrollo de las actividades de gestión humana de la Universidad pública.

Resultados

De los Aspectos Organizacionales de la Universidad de los Llanos

Misión: formar integralmente ciudadanos, profesionales y científicos con sensibilidad y aprecio por el patrimonio histórico,

social, cultural y ecológico de la Humanidad, competentes y comprometidos en la solución de problemas de la Orinoquia y el país con visión universal, conservando su naturaleza como centro de generación, preservación, transmisión y difusión del conocimiento y la cultura (Universidad de los Llanos, 2010).

Se plantea de manera implícita que para el cumplimiento de la misión institucional requiere de un personal docente y administrativo de una alta calidad e idoneidad, y por ende un área de gestión humana desarrollada.

De su Naturaleza Jurídica de la Universidad de los Llanos

La Universidad de los Llanos fue fundada en 1974 como Universidad Tecnológica de los Llanos Orientales, de carácter público y autónoma, con domicilio principal en Villavicencio, con la posibilidad de establecer seccionales en cualquier lugar del territorio nacional (Acuerdo Superior 004 de 2009).

De la Reseña Histórica de la Universidad de los Llanos

Para el año 1972 con la Ordenanza 019 del 20 de noviembre se crea Instituto Técnico Universitario de los Llanos Orientales (ITULL), inicio con programas de formación como técnicas agropecuarias, paramédicas, docencia. En 1974, López Michelsen aprueba el decreto de creación de la Universidad Tecnológica de los Llanos Orientales con sede en la Ciudad de Villavicencio. Abre actividades en el Colegio INEM de Villavicencio

La señora Felicidad Barrios de Bonilla donó un terreno de la hacienda Barcelona, la inauguración en este lugar se realizó el 12 de febrero de 1977.

Con la ley 30 de 1992 cambio de Institución Universitaria a Universidad de los Llanos, lo que genera la apertura a programas de posgrado inicialmente en convenios con universidades Nacional, Andes y Javeriana. (Leonardo, 2015)

En 1999, el gobierno departamental entrega (junio 29 de 1999) la sede del antiguo

hospital San Antonio como parte de pago de las regalías del petróleo. (Leonardo, 2015), lo que se convierte en la sede urbana de la Universidad.

Durante el año 2006 oferta su primer programa de maestría la de Acuicultura y en el 2015 logró la aprobación del primer programa de doctorado en Ciencias Agrarias. De igual manera la Universidad de los Llanos recibe por tres años certificación de calidad Icontec, por el Sistema

Integrado de Gestión – SIG desarrollado a partir del 2013.

En la actualidad la Universidad de los Llanos, ofrece a la comunidad un total de 40 programas académicos así: 2 programas tecnológicos, 15 programas de grado, 15 Especializaciones, 7 maestrías y 1 programa de doctorado.

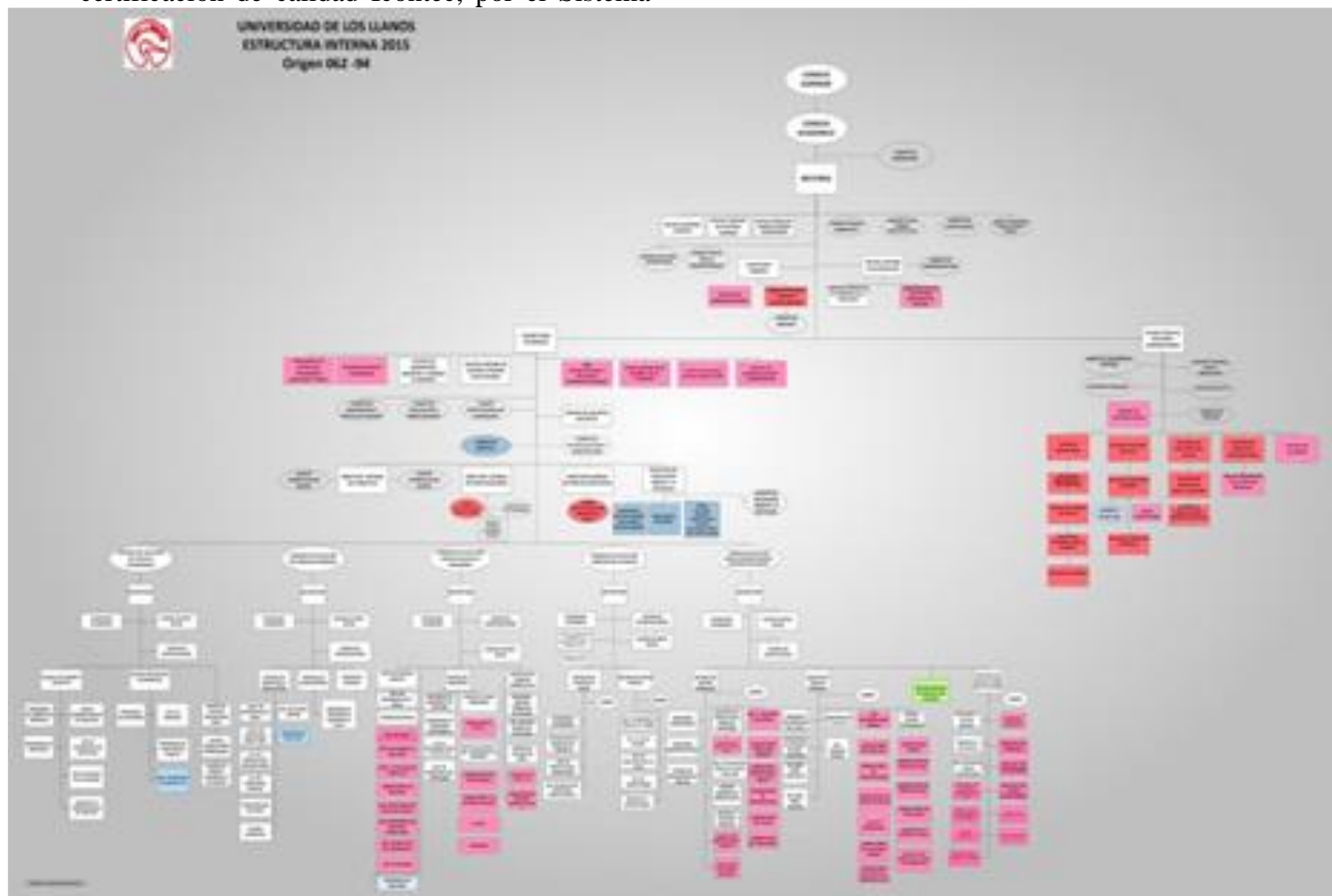


Figura 8. Estructura Orgánica de la Universidad de los Llanos (2015). Fuente: Cruz (2015).

De la Estructura de la Universidad de los Llanos

En 1994 nace la estructura orgánica actual de la Universidad, (Acuerdo 062 de 1994) estableciendo la siguiente estructura:

Consejo Superior, Consejo Académico, Rectoría (Control Interno, Oficina de Planeación, Secretaría General (Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico y Oficina de

Correspondencia y Archivo)), Vicerrectoría Académica (Facultades de: Ciencias Humanas, Ciencias Básicas e Ingeniería, Ciencias de la Salud, Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales (Cada facultad cuenta con sus respectivas unidades tales como: (Consejo de Facultad, Escuelas, Departamentos, Institutos)), Instituto de Investigaciones de La Orinoquia, Instituto de Educación Abierta y a Distancia), Vicerrectoría De Recursos Universitarios

(División Financiera (Sección de Presupuesto y Contabilidad, Sección de Unidad de Costos, Sección de Tesorería, Sección de Almacén), División de Servicios Administrativos (Sección de Recursos Humanos y Sección de Servicios Generales), División de Recursos de Apoyo

(Sección de Biblioteca, Sección de Publicaciones y Ayudas Educativas), División de Extensión, Promoción y Desarrollo (Sección de Extensión y Convenios, Sección de Operaciones Comerciales) y finalmente la División de Bienestar Universitario.



Figura 9. Evolución de docentes por tipo de vinculación 2000 - 2015. Fuente: Cruz (2015).

dichas áreas, así como definir jerárquicamente los



Figura 10. Evolución de administrativos por tipo de vinculación 2000 - 2015. Fuente: Cruz (2015).

empleos.

En el 2005, la Universidad acoge el área de talento humano y administración el estatuto administrativo, cuya razón se basaba en regular

Acuerdo Superior 024 de 1998 “el cual establecía el sistema de nomenclatura y clasificación de los empleos de la Universidad de los Llanos, en los niveles profesional, técnico y asistencial”

Respecto a la planta de personal en el año 2015 la Universidad de Llanos registra un total de 666 docentes entre contratos de planta, ocasionales tiempo completo y catedráticos y 671 administrativos entre planta administrativa, trabajadores oficiales, y administrativos contratistas, para un total de 1337 trabajadores. Ver figuras 9 y 10.

De las Políticas y Normas

La Universidad de los Llanos establece una plataforma estratégica con el fin de alinear las actividades institucionales de toda la comunidad

Como institución cuenta con un talento humano idóneo que, a través de la cualificación, interpreta, adecúa y se apropia de la ciencia y la tecnología a través de la docencia, la investigación y la proyección social.

La Universidad de los Llanos busca consolidar su cobertura, la promoción y la generación de nuevos programas académicos sobre la base de las necesidades científicas, profesionales y de desarrollo económico, social y ambiental (Universidad de los Llanos, 2010).

En cuanto a sus valores, la Universidad de los Llanos acoge los valores universales de la verdad, la libertad, la honradez, la justicia, la equidad, la tolerancia y el compromiso con los derechos humanos, los deberes civiles y la prevalencia del bien común sobre el particular.

Por principios, los de autonomía, universalidad, responsabilidad social, pluralidad argumentada, equidad, libertad de cátedra, convivencia, transparencia y democracia participativa.

La Universidad tiene como políticas las de Formación Integral con Fundamento Social e Identidad Regional, Consolidación de Comunidad Académica para el Desarrollo Institucional, Gerencia Educativa y Cultura de la Planeación como Factores de Cambio, Autoevaluación Permanente como fuente de Mejoramiento Continuo y búsqueda de la Excelencia y Acreditación Institucional (Universidad de los Llanos, 2010).

Lo anterior se manifiesta en su estructuración por procesos de la Universidad.



Figura 11. Sistema integrado de gestión Universidad de los Llanos. Fuente Unillanos (2015).

Con base en estos valores, principios y estrategias, la Universidad de los Llanos asume el proceso de Acreditación del CNA y define en 2010 el Sistema Integrado de Gestión SIG compuesto por el Sistema de Gestión de Calidad SGC (Ley 872 de 2003, Decreto 4110 de 2004), el Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA (Ley 489 de 1998, Decreto 6322 de 2005), el Modelo Estándar de Control Interno MECI (Ley 87 de 1993, Decreto 1599 de 2005, Decreto 943 de 2014) e incorporó la gestión adelantada por Autoevaluación y Acreditación de Calidad de Programas Académicos Ley 30 de 1992 (Resolución Rectoral 1729/08), como se manifiesta en su página institucional.

Resultados del Cuestionario para la Descripción de los Procesos de Gestión Humana

Del Proceso de Administración de Personal. Dentro de los aspectos positivos se destaca:

Los beneficios sociales son efectuados dentro del marco de la ley

Los beneficios incluyen prima, vacaciones, cesantías, intereses a cesantías, pago de salud y pensión.

El pago es realizado puntualmente dentro de las fechas establecidas

Los colaboradores consideran que los beneficios sociales son mejores y se incrementan con el tiempo.

La organización cuenta con beneficios sociales extralegales: planes de visión, paseos, salidas programadas, recreación, áreas de descanso y actividades deportivas

Los beneficios extralegales son calificados como excelentes

Para la Universidad es importante efectuar prestaciones sociales, beneficios económicos y NO económicos como fuente de motivación

La organización proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional.

Frente a aspectos negativos es preciso reconocer:

1. Según el experto, la Institución no ha articulado adecuadamente las normas mayores y menores.
2. Según el experto, la Institución no tiene definido una política y un plan estratégico de talento humano, por lo que los procesos se encuentran sueltos independientemente.
3. Según el experto la Institución no da importancia a la oficina de talento humano, se conoce actualmente como División de Servicios Administrativos
4. Según el experto en la Institución los procesos están rotos, es decir no corresponde a las verdaderas necesidades
5. Según el experto la vinculación a través de procesos de selección, convocatoria pública en el área administrativa, la mayoría de las veces se ha realizado mediante procesos políticos
6. Según el experto, existen cargos de provisionalidad suplidos por tiempo

determinado, algunos de aproximadamente 16 años.

7. Según el experto, falta un área de gestión humana fortalecida, lo que genera muy poca cobertura en la totalidad de los procesos institucionales.

Del Proceso de Selección de Personal

Dentro de los aspectos positivos se destaca:

1. La Institución lo considera un proceso de vital importancia
2. El proceso está estructurado y por competencias, cuenta con verificación de referencias
3. Cuenta con recursos económicos para realizar el proceso de reclutamiento y selección.
4. El perfil del cargo guía la solicitud de la vacante, documentos tales como, curriculum vitae, antecedentes judiciales, diplomas, identificaciones, recomendaciones, certificados.
5. La organización utiliza un método de reclutamiento mixto (interno y externo) para las diferentes vacantes
6. Se aplican pruebas que permiten identificar competencias del candidato
7. El área encargada de tomar la decisión de selección es la alta dirección para cargos administrativos.
8. En el área docente se evalúa la hoja de vida y casos prácticos de clase e investigación
9. El proceso de reclutamiento en general se realiza por página web
10. el proceso de reclutamiento externo acude a fuentes como universidades y asociaciones
11. Las técnicas de reclutamiento externo se hacen por recomendaciones del personal, gremios, o universidades.
12. Para cargos administrativos el proceso de selección lo realiza el área de recurso humano

y la gerencia, esta última ejecutar el proceso de reclutamiento de personal.

Frente a aspectos negativos es preciso reconocer:

1. Carece de una política formal para cubrir vacantes con prioridad en colaboradores internos
2. Posee base de datos de hojas de vida, pero no para identificar posibles candidatos
3. En vacantes administrativas, el área solicitante no tiene participación en el proceso
4. No se lleva a cabo reclutamiento interno para el área administrativa ni docente
5. No se realizan ascensos, transferencias, o programas de desarrollo para el personal,
6. No tiene en cuenta aspectos relacionados con la orientación al cliente.
7. No se promueven la autoconfianza, la originalidad y el espíritu emprendedor de los colaboradores.

Del Proceso de Evaluación del Desempeño

Dentro de los aspectos positivos se destaca:

1. Proceso formalizado y estructurado para los ámbitos administrativo y docente
2. La Universidad realiza dos evaluaciones consolidadas por año, y realizada por el área de Servicios Administrativos
3. La evaluación del desempeño es mediante cuestionario para docentes y administrativos, la observación y verificación solo para administrativos y por el supervisor.
4. Los resultados se comunican individualmente por medio de correo electrónico. Permite instancia de verificación y ajuste.
5. Se valora el trabajo en equipo de los colaboradores en el área administrativa
6. Se otorga reconocimiento por cumplimiento de funciones y labor destacada

7. La organización reconoce que la evaluación contribuye al enfoque de lo prioritario y estratégico

Frente a aspectos negativos es preciso reconocer:

1. Para los cargos administrativos no hay evaluación al jefe, ni evaluación entre ellos, y menos autoevaluación.
2. Falta de un área encargada de todos los procesos de gestión de talento humano, existe la División de Servicios Administrativos y el área de asuntos docentes, en las cuales se tratan diferentes aspectos.

De los Elementos Criterios en la Aplicación de los Procesos de Gestión Humana

Como conclusión y teniendo en cuenta la información obtenida del director y Expertos, podemos determinar que los procesos de mayor prioridad en la Universidad son: administración del personal, seguido por el de Evaluación, compensación y selección, lo anterior se aplica a las áreas administrativa y docente de igual manera.

Administración del personal. La institución divide los procesos para personal docente y no docente. El área de docencia cumple propósitos misionales para la formación integral (docencia, investigación y proyección social), actividades que se tienen en cuenta para la distribución de tiempos y evaluación posterior.

La Administración de personal en la Universidad de los Llanos, incluye el proceso de contratación de personal administrativo y docente, la liquidación y pago de nómina.

El criterio que determina las actividades del proceso de administración del personal es el normativo, teniendo en cuenta el nivel de estas (Acuerdos, o resoluciones), de igual manera la necesidad la cual surge del área que lo solicita y finalmente el recurso financiero para cubrir la vacante.

Selección de personal. El proceso de reclutamiento y la selección de personal son diferentes para el área administrativa como para el área de docencia. El proceso se encuentra estructurado y formalizado por parte de la Institución en el SIG.

El criterio que predomina de acuerdo a la encuesta y entrevista es del cumplimiento normativo seguido de la necesidad manifiesta y justificada de las diferentes áreas, la administrativa y la docencia, y finalmente el del recurso financiero para cubrir dichas plazas

Evaluación de desempeño. Este proceso la Institución lo considera de vital importancia por la posibilidad de retroalimentación y enfoque que brinda a sus colaboradores de alinear sus intereses con los de la organización. Para el área docente, la Universidad realiza evaluaciones cada nivel, catedrático, ocasional, provisional y el de planta.

Los docentes catedráticos realizan una autoevaluación, se incluye a los estudiantes, y otra del Comité de programa. No se realiza retroalimentación de resultados. Debido al porcentaje de valoración asignado a los estudiantes, estos manifiestan inconformidades debido a la continuidad de docentes que han calificado de manera negativa.

En el caso de los docentes de planta y ocasionales, la evaluación depende de la productividad, establecida en un plan de acción semestral, lo que adiciona a la evaluación docentes (idéntica de los catedráticos), por lo que al final se pondera la evaluación docente (con tres evaluaciones) y la evaluación de funciones administrativas realizada por el Consejo de Facultad. En el caso de los docentes provisionales, no se realiza ningún tipo de evaluación.

Referente a los cargos en la parte administrativa y de docencia carecen de una evaluación de desempeño por falta de planeación y en su defecto el superior realiza una evaluación mediante un formato genérico de cumplimiento de funciones.

El criterio que predomina es el cumplimiento de un requisito normativo y la ejecución de normas menores para satisfacer los requisitos contractuales. El concepto general de la evaluación es el cumplimiento de la función, más no de la calidad del producto final de esa función.

Conclusiones

Desde el punto de vista histórico, la Universidad de los Llanos, a partir del año 2000 ha realizado los mayores avances en su apertura organizacional con la oferta a nivel de pregrado, posgrado y proyectando ampliar su cobertura a la región Orinoquense.

La ampliación de oferta educativa conlleva a una reestructuración de su normatividad creando nuevas facultades, y áreas, lo que conlleva a estructuración de la Universidad por procesos y recibir la acreditación Icontec. La certificación de calidad esta soportada en el desarrollo de su Sistema Integrado de Gestión manifestando su compromiso con la calidad. Lo característico es su aplicación y desarrollo inicialmente a los procesos estratégicos y posteriormente a los procesos de apoyo. Posteriormente en los procesos de evaluación y finalmente los misionales. En la actualidad no se propone un área de Gestión humana que unifique el manejo de sus procesos relacionados, sino que se maneja a través una División de servicios administrativos.

Desde el punto de vista de la alta gerencia, la Universidad proyecta unos objetivos estratégicos alineados a través del plan estratégico de gestión de direcciona todos los niveles de la Universidad, sin embargo, es evidente que la gestión humana no se encuentra a ese nivel sino como estrategia de apoyo.

Los procesos expuestos en esta ponencia como son: Administración, selección y evaluación de desempeño de personal, se debe análisis y describir desde las formas de contratación como son: personal administrativo y personal docente, por lo que implica en algunos casos normatividad y procedimientos diferentes para cada uno.

La Universidad de los Llanos, presenta una estructura formal con su respectiva normatividad en los de administración de personal, selección del personal y evaluación, para los tipos de contratación ya sea administrativo o de docencia. Esta estructuración esta direccionada a través del Sistema integrado de gestión, pero presenta deficiencias en cuanto a agilidad en el desarrollo como en la unificación de información.

El proceso de Administración del personal cumple a cabalidad las exigencias de la norma en este respecto, pero con relación al área administrativa presenta las siguientes deficiencias: la forma de reclutamiento no incluye personal interno, la selección depende directamente de la alta gerencia, se presenta alta rotación de personal. En cuanto a los docentes, presenta un mayor nivel de estructuración por cuanto el inconveniente radica en el recurso financiero para cubrir las vacantes docentes.

El proceso de Selección, se encuentra estructurado, se realiza mediante página web, depende de una necesidad manifiesta, los recursos financieros y del cumplimiento de la norma. Para cargos administrativos, su reclutamiento puede ser mixto, y la selección se hace mediante la aplicación de instrumentos y la elección del candidato depende de la alta dirección. En el caso de la docencia, su proceso es estrictamente de cumplimiento formal y depende únicamente de la necesidad y el recurso financiero. Las condiciones y requisitos los establecen los programas a donde van las postulaciones.

El proceso de evaluación, aunque esta formalizado, es diferente para cada tipo de contrato. Los contratos administrativos de prestación de servicios se evalúan mediante un simple formato de cumplimiento de funciones, los empleado públicos administrativos solo se evalúa el cumplimiento de su función de manera general. La evaluación a docentes tiene dos componentes generales: 1) la evaluación de la función docente (compuesta por la evaluación de los estudiantes, autoevaluación y evaluación del consejo de facultad); y 2) la evaluación de la función administrativa (administrativa, proyección social

e investigación) es realizada por el consejo de facultad. El criterio general de evaluación es el cumplimiento de la función asignada.

El criterio que determina las actividades del proceso de administración del personal para la selección de personal y para la evaluación son: el normativo, teniendo en cuenta el nivel de estas (Acuerdos, o resoluciones), de igual manera la necesidad la cual surge del área que lo solicita y finalmente el recurso financiero para cubrir la vacante, y el cumplimiento de la función para el proceso de evaluación.

Para la Universidad pública el criterio principal de sus procesos es el cumplimiento de la norma, ya que su no cumplimiento se pueden desprender procesos y sanciones disciplinarias. En segundo lugar la necesidad manifiesta por la unidad que lo requiere, ya que bajo el principio institucional de austeridad y eficiencia sólo se debe requerir el personal necesario para su desarrollo misional el cual tiene un gran impacto social; en tercer lugar, el criterio de recurso financiero el cual debe estar justificado y presupuestado para poder ejecutarse, lo cual se convierte en una herramienta de evaluación de la gestión; y finalmente el proceso de evaluación tiene encuentra el cumplimiento de la función del empleado como tema eje de su evaluación de desempeño periódico.

Finalmente, la Universidad pública presenta un avance significativo en la estructuración y formalización de sus procesos de gestión humana especialmente la Administración de personal, la selección y la evaluación de personal evidenciados en el Sistema integrado de gestión, y los criterios generales de aplicación son: el cumplimiento de la normatividad, el cubrimiento de la necesidad de personal, y los recursos financieros para sostenerla.

Referencias

- Alcaldía de Villavicencio. (23 de marzo de 2012).
Alcaldía de Villavicencio. Obtenido de http://www.villavicencio.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=25&Itemid=79

- Banco de la República & Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE. (2016). BANCO DE LA REPÚBLICA. Obtenido de <http://www.banrep.gov.co/icer>
- Calderón, G. (2006). La gestión Humana y sus aportes a las Organizaciones Colombianas. Cuadernos de Administración, vol. 19, núm. 31, 9 - 55.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. Santa fe de Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. México, DF: Mc Graw Hill.
- Consejo Privado de Competitividad. (2012). Informe Nacional de Competitividad 2012 -2013 “Ruta a la prosperidad”. Bogotá: Zetta Comunicadores.
- Consejo Privado de Competitividad. (2013-2014). Informe de Competitividad. Bogotá: Puntoaparte bookvertising.
- Consejo Superior de la Universidad de los Llanos. (5 de agosto de 2002). Acuerdo Superior 015. “Por el cual se establece el marco general del sistema académico y curricular de la universidad de los llanos”. Villavicencio, Meta, Colombia.
- Consejo Superior de la Universidad de los Llanos. (3 de Julio de 2009). Acuerdo Superior 004. Por el cual se expide el Estatuto General de la Universidad de los Llanos. Villavicencio, Meta, Colombia.
- Consejo Superior Universidad de los Llanos. (23 de febrero de 1998). Acuerdo Superior 007. Por medio del cual se adopta como razón social, el de “Universidad de los Llanos”, para todos los efectos legales. Villavicencio, Meta, Colombia.
- Corporación Universitaria del Meta. (2016). Obtenido de <http://www.unimeta.edu.co/site/>
- Cristhian Guillermo Naranjo Herrera, É. S. (2013). Medición del capital humano de la empresa: el caso Efigas. Revista Universidad la Salle, 170.
- Dpto. Administrativo de la Función Pública. (25 de Julio de 2006). Departamento Administrativo de la Función Pública. Recuperado el 11 de Julio de 2016, de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/DEC RETO%202489%20DE%202006.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/DEC%20RETO%202489%20DE%202006.pdf)
- Educación, M. d. (5 de febrero de 2016). Ministerio de Educación. Recuperado el 4 de abril de 2016, de <http://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-231240.html>
- Fitz-enz, J. (2000). The ROI of human capital: Measuring the economic value of employee performance. New York: Amacon. Training Magazine, 114.
- Gregorio, C. H. (2010). Gestión Humana en Colombia: roles, prácticas, retos y limitaciones. Una aproximación al estado del arte. Bogotá, Colombia: Luna Libros Acrip.
- Gregorio, C. H. (2010). Gestión Humana en Colombia: roles, prácticas, retos y limitaciones. Una aproximación al estado del arte. Bogotá, Colombia: Luna Libros Acrip.
- Guayaquil, U. d. (Mayo de 2016). Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://www.ug.edu.ec/>
- Guía Académica. (18 de Enero de 2011). Obtenido de Guía Académica: http://www.guiaacademica.com/educacion/personas/cms/colombia/noticias_academicas/2010/ARTICULO-WEB-EEE_PAG-8788421.aspx
- Instituto Politécnico Agroindustrial. (2016). Obtenido de <http://www.poliagro.edu.co/portal/>
- Jaramillo, J. U. (1989). La Educación durante los gobiernos liberales, 1930 – 1946. En Á. T. Mejía, Nueva Historia de Colombia (pág. Capítulo 3). Bogotá: Planeta.

- Leiva, O. C. (2008). La economía mundial a inicios del siglo XXI. *Revista de economía mundial*, 16, 81 -106.
- Leiva, O. C. (s.f.). La economía mundial a inicios del siglo XXI.
- Leonardo, C. R. (2015). Acerca de la entidad: Universidad de los Llanos. Capítulo 1. Villavicencio: Publicaciones Grupo Modernización, Universidad de los Llanos.
- Melo, R. H. (2014). La educación superior en Colombia. En *Borradores de Economía* (págs. 5-9). Bogotá: 808.
- México, U. A. (mayo de 2016). UAEMex. Obtenido de <http://www.uaemex.mx/#>
- Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (2016). Sistema Nacional de Información de la Educación Superior.
- Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (5 de febrero de 2016). Min Educación. Obtenido de <http://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-article-307590.html>
- Nisivoccia, G. (2009). La nueva gestión humana: profesionalización de la gestión del personal. XIV Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, 4.
- Presidencia de la República. (2016). Obtenido de http://wsp.presidencia.gov.co/asiescolombia/documentos/colombia_mapa_politico.pdf
- Puchol, L. (2003). Dirección y gestión de recursos humanos. Madrid, España: Diaz de Santos.
- Puchol, L. (2003). Dirección y Gestión de Recursos Humanos (7a Edición ed.). Madrid, Buenos Aires, España, Argentina: Diaz de Santos.
- Puchol, P. D. (2008). El desarrollo de los recursos humanos ayer, hoy y mañana - Artículo 7. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (ICADE) - REVISTA DE ICADE, 22 - 24.
- Revista Dinero. (2014). Edición No 444. *Revista Dinero*, 25 - 27.
- Romero, W. L. (2015). Capítulo 1. Acerca de su entidad. Villavicencio: Publicaciones Grupo de Modernización, Universidad de los Llanos.
- Romero, W. L. (2015). Capítulo 6. Estructura organizacional, Universidad de los Llanos. Villavicencio: Publicaciones Grupo de Modernización, Universidad de los Llanos.
- Romero, W. L. (2015). Estructura orgánica Universidad de los Llanos. Villavicencio: Publicaciones Grupo de Modernización Universidad de los Llanos.
- SENA. (2016). Obtenido de <http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/>
- Sistema Nacional de Información de la Educación Superior. (2015). SNIES. Obtenido de <http://snies.mineduacion.gov.co/consultasnies/institucion>
- SNIES, M. (s.f.). Sistema Nacional de Información de la Educación Superior. Recuperado el 05 de abril de 2016, de <http://snies.mineduacion.gov.co/consultasnies/institucion#>
- SYSPRO, C. (2016). SYSPRO. Obtenido de <http://www.syspro.edu.co/web/?q=quienes-somos>
- UBA. (mayo de 2016). Universidad de Buenos Aires. Obtenido de <http://www.uces.edu.ar/solicitud-informacion/grado/?IdConversion=92&gclid=COejsN-B1cwCFcYfhgodGV8Eqw>
- UC. (mayo de 2016). Universidad de Carabobo. Obtenido de Universidad de Carabobo: <http://www.uc.edu.ve/>
- UCC. (mayo de 2016). Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de <http://www.ucc.edu.co/bienestar-universitario/Paginas/inicio.aspx>
- ULRICH, D. (noviembre de 2005). La propuesta de valor de Recursos Humanos: La

próxima agenda de RR.HH. Obtenido de http://www.gestionahr.cl/biblioteca/La_propuesta_de_valor_de_RRHH_Dave_Ulrich.pdf

UNAL. (mayo de 2016). Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <http://unal.edu.co/>

UNILLANOS. (mayo de 2016). Universidad de los Llanos. Obtenido de Universidad de los Llanos: <http://www.unillanos.edu.co/>

UNIMINUTO. (2016). Obtenido de <http://www.uniminuto.edu/web/llanos/inicio>

Universidad Antonio Nariño. (2016). Obtenido de <http://www.uan.edu.co/villavicencio/historia>

Universidad Cooperativa de Colombia. (2016). Obtenido de <http://www.ucc.edu.co/institucion/Paginas/historia.aspx>

Universidad de los Llanos. (16 de agosto de 2010). Unillanos.edu.co. Obtenido de <http://www.unillanos.edu.co/index.php/universidad/vision>

Universidad de los Llanos. (16 de agosto de 2010). www.unillanos.edu.co. Recuperado el 14 de junio de 2016, de <http://www.unillanos.edu.co/index.php/universidad/mision>

Universidad de los Llanos. (16 de agosto de 2010). Unillanos.edu.co. Obtenido de <http://www.unillanos.edu.co/index.php/universidad/mision>

Universidad de los Llanos. (16 de agosto de 2010). www.unillanos.edu.co.

Recuperado el 14 de junio de 2016, de <http://www.unillanos.edu.co/index.php/universidad/vision>

Universidad de los Llanos. (2016). Obtenido de <http://www.unillanos.edu.co/>

Universidad de los Llanos, A. s. (16 de agosto de 2010). Unillanos.edu. Recuperado el 16 de junio de 2016, de <http://www.unillanos.edu.co/index.php/universidad/naturaleza/politicas100>

Universidad de Sao Paulo. (12 de mayo de 2016). Obtenido de USP: <http://www5.usp.br/>

Universidad Santo Tomas. (2016). Ustavillavicencio. Obtenido de <http://www.ustavillavicencio.edu.co/site/index.php/2013-12-02-16-26-41/resena-historica#Universidades>, R. W. (Enero de 2016). Ranking Web de Universidades. Obtenido de http://www.webometrics.info/es/Americas/Latin_America

UNIVERSITARIO, C. S. (24 de marzo de 2011). Consejo Superior Universidad de los Llanos. ACUERDO SUPERIOR 002, 1 - 10. Villavicencio, Meta, Colombia.

Valencia, J. C. (2012). Universidad Autónoma de Occidente, UAO. Obtenido de [red.uao.edu.co: http://red.uao.edu.co/bitstream/10614/2979/1/tad00920.pdf](http://red.uao.edu.co/bitstream/10614/2979/1/tad00920.pdf)

Víctor Quesada, I. B. (2012). La gestión académica, criterio clave de la calidad de la gestión. Global Conference on Business and Finance Proceedings, 7 – 10

EMPRENDIMIENTO**Fracaso Emprendedor, como experiencia de aprendizaje para empresarios del Municipio de Puebla, México por Alfredo Pérez Paredes – Amado Torralba Flores – Dulce María Martínez Ángeles****Entrepreneurial failure, as a learning experience for entrepreneurs in the Municipality of Puebla, México by Alfredo Pérez Paredes - Amado Torralba Flores - Dulce María Martínez Ángeles**

Amado Torralba Flores
Magister en Administración PhD Administración Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla BUAP
admon_buap_at@yahoo.com.mx
@atorralbaBUAP

Artículo recibido 2016/08/30
aceptado 2016/11/24

Escrito como parte de ponencia
Oral presentada en el IV Congreso
Internacional de Investigación
en Ciencias Económicas de la
Universidad de los Llanos

Alfredo Pérez Paredes
Magister en Administración PhD Administración Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla BUAP
alfredoperez2001@hotmail.com

Dulce María Martínez Ángeles
Doctora en Estudios Sociales
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla BUAP
dul666_1@hotmail.com

Resumen

Al iniciar un nuevo proyecto de emprendimiento la quiebra empresarial (fracaso) es uno de los problemas que más preocupan a los nuevos empresarios; ya que se deben realizar muchos esfuerzos logrando pocos avances. Tomando en cuenta lo anterior para el siguiente trabajo se da a conocer la medición del fracaso en los microempresarios poblanos. Esto debido a que el fracaso parece ser un fenómeno inherente al emprendimiento y la mayoría de los microempresarios no logran ver en el fracaso una oportunidad de aprendizaje basado en los errores cometidos con anterioridad, con lo que posteriormente se pueden generar mejores condiciones que garanticen el éxito en la apertura de una empresa.

Por lo que, para poder medir el fracaso en los microempresarios poblanos, en primer lugar, se estudia la teoría y metodología referente al tema de estudio, y en segundo lugar se presenta resultados que se obtuvieron de las encuestas realizadas en microempresas poblanas, los cuales dan a conocer las causas de fracasos, para finalmente generar algunas recomendaciones que permitan el uso de la información generada.

Palabras clave: Emprendedores, fracaso, microempresarios, financiamiento.

Abstract

When starting a new entrepreneurship project, corporate bankruptcy (failure) is one of the problems that most concern new entrepreneurs; since many efforts must be made with little progress. Taking into account the above for the following work, the measurement of the failure of Puebla's microentrepreneurs is made known. This is due to the fact that failure seems to be an inherent phenomenon of entrepreneurship and most of the microentrepreneurs fail to see a learning opportunity based on the mistakes made previously, which can subsequently generate better conditions to guarantee success in the opening of a company.

Therefore, in order to measure the failure of Puebla's microentrepreneurs, firstly, the theory and methodology related to the subject of study is studied, and secondly, the results obtained from the surveys conducted in Puebla's micro-enterprises are presented. know the causes of failures, to finally generate some recommendations that allow the use of the generated information.

Keywords: Entrepreneurs, failure, microentrepreneurs, financing.

Introducción

La microempresa como unidad fundamental de la economía en un país como lo es México se concibe como el motor de desarrollo de sus habitantes. Por lo que, las implicaciones sociales, económicas, culturales que pueden generar el éxito o fracaso de las microempresas son de interés para la sociedad en general, de igual modo lo son factores como tasa de crecimiento y participación que estas tiene el PIB, fuerza laboral, entre otros. De allí que los investigadores, analistas financieros, y sobre todo microempresarios estén interesados en identificar las variables que determinen una posible situación de éxito o fracaso, para poder minimizar situaciones que sean perjudiciales para las empresas, sobre todo al ser de nueva creación.

Para cualquier emprendedor el éxito empresarial es importante, ya que denota la eficiencia administrativa, lo cual permitirá responder al dinamismo del mercado, lo que da oportunidades de crecimiento, pero este dinamismo de igual forma conlleva riesgos. Por lo que entonces el reto consiste en adaptar a la empresa a los cambios que se generen al transcurrir de los días. Es entonces cuando cobran importancia las características del emprendedor;

las cuales según Prieto (2014) son: Persistente, Aprende de sus errores, Arriesgado y Libre.

Por lo que el poseer y desarrollar estas características resulta fundamental para poder emprender con éxito. Es de notarse que una de dichas características es el aprender de los errores, por lo que los microempresarios deben tener en cuenta que los descalabros empresariales se convierten en fuente de conocimiento y que en el futuro esas malas experiencias pueden utilizarse para crear una nueva empresa exitosa.

De lo antes mencionado queda entonces claro que es de vital importancia para los microempresarios romper con ciertos mitos que frenan el crecimiento de las empresas entre los cuales Bermejo y de la Vega (2003) consideran son: creer que los emprendedores nacen, los emprendedores solo están dirigidos por el éxito financiero inmediato, el mito del capital riesgo (es sencillo acceder a un financiamiento), entre otros. El romper con estos mitos permitirá enfrentar el fracaso con una actitud positiva, la cual en lugar de disminuir el espíritu emprendedor que es el conjunto de habilidades y cualidades que debe tener un emprendedor, lo enriquezca de tal modo que los nuevos emprendimientos sean exitosos.

Por lo que el presente trabajo busca identificar cuáles son las causas que generan el fracaso en emprendedores del municipio de Puebla, en México. Con lo que se pretende generar algunas recomendaciones que apenas inician con la identificación de ideas de inversión.

Marco Teórico

Actualmente el fenómeno emprendedor se considera como factor de desarrollo económico, el cual traerá como consecuencia el desarrollo social mediante la creación de nuevas empresas, utilizando recursos materiales, económicos, humanos con el fin de crear nuevos productos o servicios; esto, implica sumir riesgos y de esta manera generar utilidades económicas a los empresarios.

Por tanto, se define a la iniciativa empresarial como “Proceso de crear algo nuevo con valor, dedicando el tiempo y el esfuerzo necesarios, asumiendo los correspondientes riesgos financieros, psicológicos y sociales, y obteniendo las recompensas resultantes de satisfacción e independencia económica y personal”, esto es dado a conocer por Hisrich, Peters, y Shepherd (2005). De esta definición se deduce según Lambing y Kuehl (1998), que ser empresario significa “tomar acciones humanas, creativas para construir algo de valor a partir de prácticamente nada. Es la búsqueda insistente de la oportunidad independiente de los recursos disponibles o de la carencia de éstos. Requiere una visión y la pasión y el compromiso para guiar a otros en la persecución de dicha visión. También requiere la disposición de tomar riesgos calculados”.

Cada emprendedor es diferente por lo que tiene distintas motivaciones para decidir emprender; en un estudio realizado en aproximadamente 3000 empresas, mencionado por Lambing y Kuehl (1998), se destacan como motivadores del emprendimiento:

Motivadores del emprendimiento

1. Utilizar sus capacidades y habilidades personales.
2. Controlar su propia vida.
3. Construir algo para la familia.
4. El gusto por el desafío.

5. Para vivir como y donde uno elija.

Fuente: elaboración propia

Así como una de las características del emprendedor es aprender de los errores; una de las motivaciones que tienen los emprendedores para llevar a cabo dicha actividad de emprender es el gusto por el desafío, por lo que, resulta importante entonces entender que como es que el temor al fracaso se puede convertir en una barrera psicológica que frena a muchos empresarios potenciales a desarrollar sus ideas emprendedoras. De esta lógica podemos desprender la trascendencia que tienen estudiar el fracaso en los emprendedores.

Definición de fracaso. El estudio del fracaso empresarial se da en un contexto de distintas interpretaciones y definiciones de fracaso. La palabra fracaso viene del latín *frangere*, que significa “romper, estrellarse”, asimismo, este concepto está muy ligado al término crisis.

Así, se entiende por crisis, según el Diccionario de la Real Academia Española como: “Situación de un asunto o proceso cuando está en duda la continuación, modificación o cese. Momento decisivo de un negocio grave y de consecuencias importantes. Situación difícil o complicada” (Diccionario de la Real Academia Española, ed. 22, 2001). Entonces podemos deducir que una crisis puede llevar al fracaso.

Según Bolaños (1997), existen diferentes tipos de fracaso, de los cuales para la empresa los que más se mencionan son dos: fracaso económico, que se da cuando la empresa pierde su valor dentro del mercado en que esta se desempeña; el fracaso contractual o financiero, el cual se desprende del hecho de que el empresario no puede responder a sus obligaciones con los accionistas, proveedores, entre otros.

Definiciones de Fracaso

La tabla presentada nos puede dar tres vertientes del término fracaso: la primera es la incapacidad de pagar las deudas u obligaciones en los momentos convenidos, la segunda es la

declaración de quiebra y la tercera la propensión a fracaso financiero en un futuro.

las circunstancias contextuales, son de mucha importancia, ya que afectan su impacto.

Autor	Termino	Definición
Platt y Platt 2004	Fracaso.	Fracaso financiero
Davydenko, 2010	Fracaso	Situación patrimonial refleja un valor reducido en los activos o escasez del flujo de caja.
Lizarraga, 1997	Fracaso	Empresas que hayan solicitado apertura de expediente concursal de suspensión de pagos.

Fuente: Elaboración propia

Zacharakis, Meyer, & De Castro, (1999) vinculan el fracaso del emprendimiento a dos situaciones: cuando se liquida el negocio para prevenir nuevas pérdidas y cuando el valor de la empresa cae por debajo del coste que significa mantenerse en el negocio. Entonces al tener más claro lo que involucra el fracaso puede entonces darse pie a estudiar las causas que lo originan.

Clasificación de las causas del fracaso

Un análisis de las causas del fracaso permite que se pueda dar algunas posibles sugerencias a los microempresarios para que puedan afrontar el fracaso de una manera más positiva, y no obstante a la gran variedad de estudios realizados por diversos investigadores se pueden agrupar dichas causas de la siguiente manera:

1. Las características individuales del emprendedor: Las investigaciones recientes relacionadas a las Pymes se enfocan en la influencia del capital humano, resaltando los atributos que caracterizan al ser humano y que influyen en su desempeño dentro de la empresa (conocimientos, habilidades y competencias), 2. Las estrategias empresariales y las características organizacionales: Se menciona la importancia de las características organizacionales para afectar a las posibilidades de fracaso de una empresa (su edad, su tamaño, estrategia funcional, recursos financieros, entre otros). Y 3. Las condiciones del entorno: Se considera que los factores externos y

Características individuales (interno)
1. Edad
2. Raza minoritaria
3. Educación y experiencia
4. Redes de contacto
Características organizacionales (interno)
1. Edad de la empresa.
2. Productos y clientes.
3. Recursos financieros y humanos.
4. Gestión y estrategia empresarial.
5. Crecimiento.
Entorno de la empresa (externo)
1. Sector y condiciones del mercado
2. inestabilidad macroeconómica

El fracaso lleva al éxito. Sin duda alguna, varios autores consideran que el fracaso tiene un papel clave en el proceso emprendedor. De hecho, el entorno ideal para la innovación es aquel que celebra el éxito, pero también acepta (incluso incentiva) el fracaso.

En Estados Unidos, el pensamiento dominante es que el fracaso es únicamente una etapa en el camino al éxito. Thomas Alva Edison realizó más de diez mil experimentos fracasados hasta obtener la primera bombilla. Steve Jobs vivió el fracaso cuando Apple le echó de la compañía que había creado y solo lo readmitió cuando vio que revolucionaría de nuevo los mercados con iPod y iPhone. Desgraciadamente no en todo el mundo se piensa de la misma manera. El fracaso y las lecciones que podemos sacar de él para el crecimiento económico se plantean de un modo distinto en otras culturas empresariales.

En Japón, la cultura empresarial suele estar sesgada en contra del individualismo. La gente brillante no se arriesga a crear startups. Una gran empresa es más atractiva. El papel jugado por el gobierno en la política económica y el peso de las grandes corporaciones condicionan fuertemente el cambio de modelo.

En algunos países de Europa se juzga tanto el éxito como el fracaso. El nivel de aversión al

riesgo empresarial parece mantenerse más elevado que en los Estados Unidos. Investigaciones evidencian que muy frecuentemente su actitud frente al fracaso es abierta y tolerante. Las startups fracasadas en las que el emprendedor estuvo involucrado no tienen prácticamente ningún efecto negativo ni condicionan su decisión de invertir en el nuevo proyecto. Sin embargo, no hay duda que el fracaso es importante, más allá del estigma negativo que lleva implícito la palabra, hay mucho que descubrir y aprender de él.

Efectivamente en el sentido formativo, y si se quiere práctico, saber qué ha hecho que las nuevas empresas fracasen puede transformarse en una buena “antiguía”, un manual atractivo sobre lo que hay que evitar o decididamente no hacer. El aprendizaje a nivel personal y social es lo que hace que valga la pena estudiar el fenómeno del fracaso en el emprendimiento. Se trata de sacar conclusiones desde el ámbito científico y académico para que puedan ser de utilidad a quienes están emprendiendo o piensan hacerlo en el futuro. El emprendedor que fracasa acumula experiencia que sin duda será útil en un eventual nuevo emprendimiento y, a nivel social, buscar causas comunes y enseñarlas a los futuros emprendedores para que aumenten sus probabilidades de éxito nos parece una cuestión de interés.

Metodología

Para el presente trabajo se diseñó un instrumento de se diseñó un instrumento que contempló 15 ítems y se realizaron encuestas a 324 emprendedores de la ciudad de Puebla, considerando de 0 a 10 trabajadores es decir microempresas de cualquier giro, esta muestra se determinó a través de una formula estadística y se estratifico aplicándola en 4 zonas del mismo municipio.

Se validó a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo una validación de .965, que es bastante confiable, tal y como se muestra en la siguiente tabla.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.965	75

Fuente: Datos obtenidos con programa estadístico SPSS

Como se observa el instrumento cuenta con una validez que permite considerar que la información generada, realmente representa la situación actual del fracaso en el municipio de Puebla.

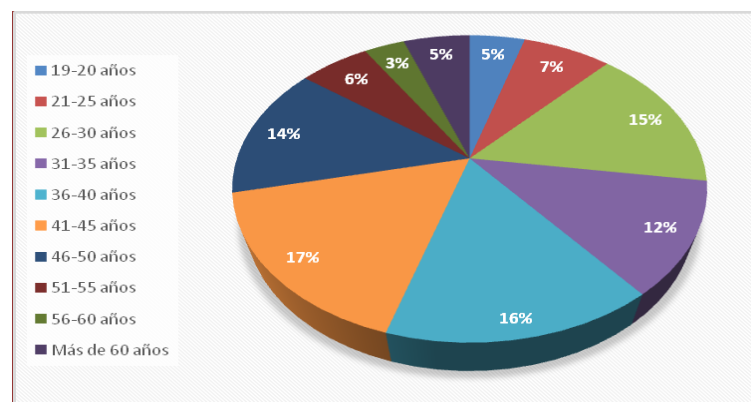
Resultados

A continuación, se presentarán los principales resultados obtenidos después de haber aplicado el instrumento, analizando los diferentes aspectos establecidos en el instrumento diseñado.

Perfil de emprendedores. Para poder analizar los factores que llevan a fracaso a las empresas se ha determinado empezar con variables internas que tienen que ver con las características internas de los emprendedores como lo son: edad, sexo, nivel de estudios y experiencia laboral.

Dentro de la variable de edad se nota que la mayoría de las personas encuestadas se encuentran entre los 41 – 45 años de edad con un 17% de la muestra y de 36 – 40 años representan un 16%. La edad de los encuestados oscila entre los 19 – 65 años de edad. Esto refleja que existe un grado de experiencia de los empresarios dada por la edad.

Grafica 1: Grupos de edad de los encuestados

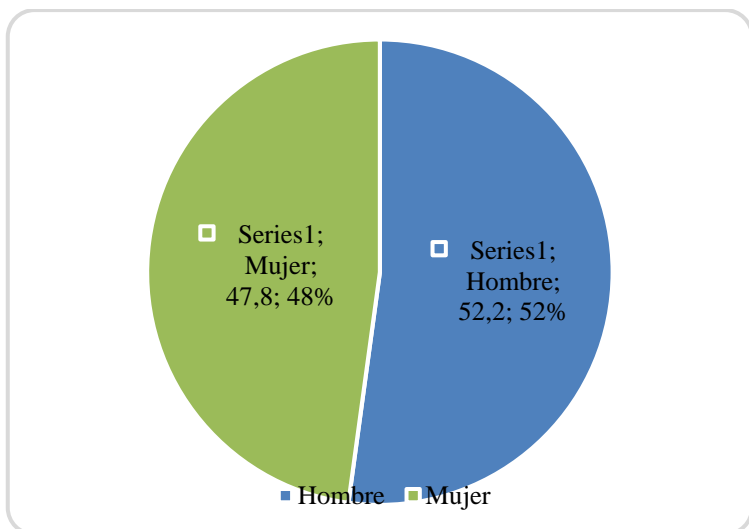


Fuente: elaboración propia

De la gráfica 2 se desprende que los emprendedores encuestados en el municipio de Puebla el 52% son hombres y el 48% mujeres. Lo

que nos denota que ahora existe una mayor participación de las mujeres en las actividades empresariales y sobre todo su intención por emprender.

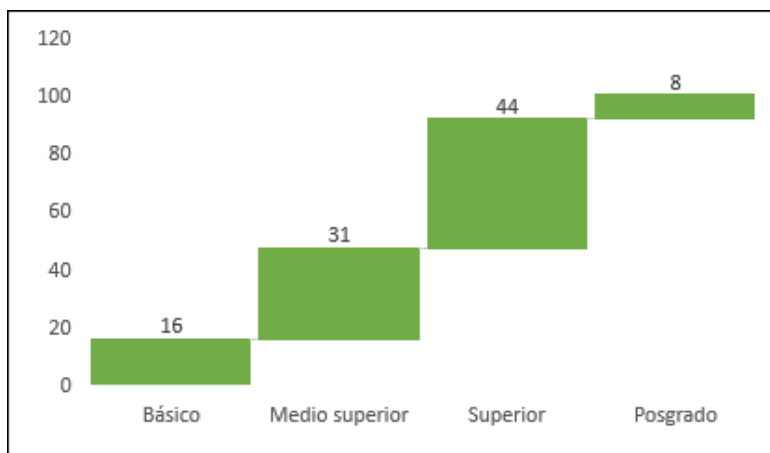
Grafica 2: Sexo de los emprendedores encuestados



Fuente: elaboración propia

Se puede inferir que existe una relación equitativa entre la participación de hombres y mujeres dentro del ámbito de los emprendedores. Sin embargo, es importante considerar que la proporción de estas mujeres emprendedoras encuestadas con respecto al total de la población femenina está sobre estimada.

Grafica 3: Nivel educativo de los emprendedores encuestados



Fuente: Elaboración propia

En relación con el nivel educativo de los emprendedores encuestados, en la Gráfica se observa que 44.4% cuenta con nivel educativo

superior, seguido del nivel medio superior con 31.5%; éstos dos niveles concentran a la mayoría de nuestros emprendedores encuestados. Esto también es importante ya que la preparación académica apoyara a los microempresarios a desarrollar técnicas y estrategias que mejoren el desempeño de la empresa en el mercado.

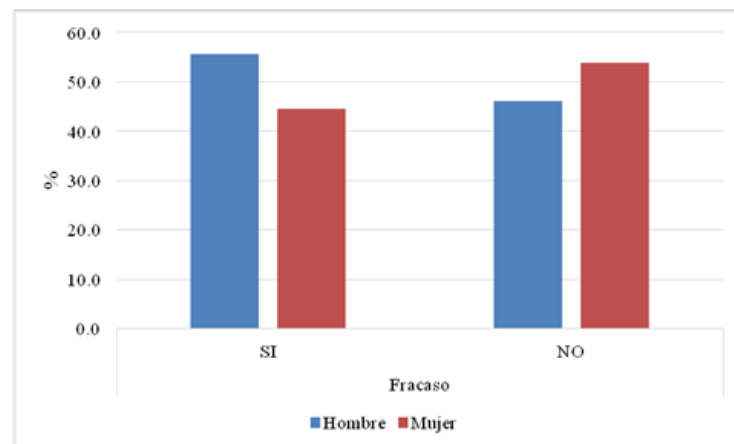
Causas de fracaso mencionadas por los encuestados

Cuando se le preguntó a los encuestados si alguna vez habían fracasado, casi el 64% respondió que sí. Esto denota que el fracaso no es definitivo, sino que puede ser visto como parte del camino dentro de la actividad emprendedora.

Considerando lo anterior, en este apartado mostrará la relación existente entre el perfil del emprendedor obtenido con la condición de fracaso. Para el caso del perfil referente a la edad, se realizaron pruebas de correlación y de diferencia de medias para hallar significancia estadística para determinar si hay explicación del fracaso debido a edades jóvenes o mayores; no se encontró relación respecto a los grupos de edad para determinar propensión al fracaso de los emprendedores.

Otro elemento de relación con el fracaso es el sexo, y en la Gráfica 4 se observa que los que más respondieron a algún caso de fracaso fueron los hombres con casi 56%, mientras que las que menos fracasan son las mujeres con 54%.

Gráfica 4. Condición de fracaso según sexo de los emprendedores

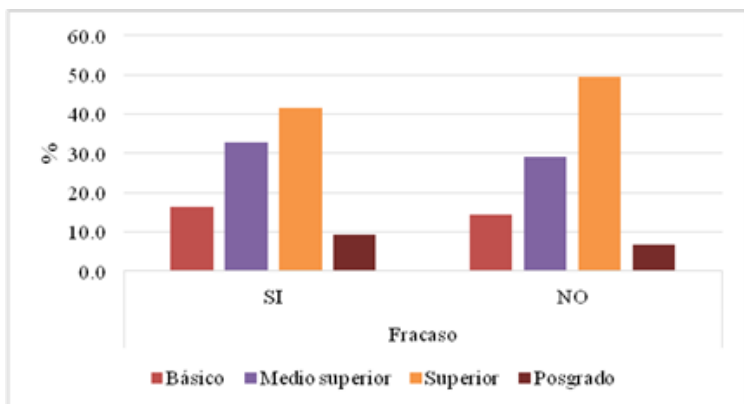


Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, en términos de significancia estadística, las pruebas de correlación y diferencia de medias no arrojaron coeficientes significativos para denotar que existe una explicación de la influencia del sexo en el fracaso de los emprendedores.

Indagando sobre la influencia del fracaso con el nivel educativo, en la Gráfica 5 se obtuvo que tanto los que fracasan como los que no fracasan, son los que tienen el nivel educativo superior.

Gráfica 5. Condición de fracaso según nivel educativo de los emprendedores



Fuente: Elaboración propia

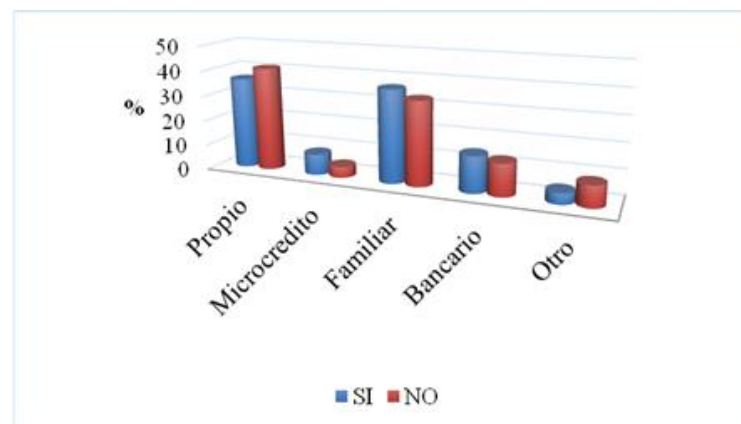
Esto es muy importante de ser analizado porque en muchos estudios se ha argumentado que el fracaso en la actividad emprendedora está estrechamente relacionado con niveles educativos bajos, pero en el caso de nuestra muestra no ocurre. Incluso aplicando pruebas de correlación y de diferencia de medias, los coeficientes no son estadísticamente significativos.

Tipos de financiamiento y fracaso. Al analizar a las fuentes de financiamiento de los emprendedores encuestados, 38% respondieron que usaron financiamiento propio, seguido del financiamiento familiar con 36%. Entre estos dos tipos de financiamiento se concentran los emprendedores encuestados. Al diferenciar el tipo de financiamiento con la condición de fracaso, se obtuvieron los siguientes resultados:

Dentro del grupo de emprendedores que respondió haber fracasado alguna vez, 37% utilizó financiamiento familiar, seguido del

financiamiento propio con 36%. Es decir, hay una proporción casi equitativa de ambos tipos de financiamiento y corresponde con la tendencia general.

Gráfica 6. Fuentes de financiamiento y condición de fracaso



Fuente: Elaboración propia

Con respecto a los emprendedores que no han fracasado alguna vez, la tendencia es la misma con los dos tipos de financiamiento, con la diferencia de que el financiamiento propio tiene un mayor porcentaje (41%), con respecto al familiar (33%).

Análisis de las causas del fracaso de los emprendedores encuestados

En este apartado se identificarán las principales causas del fracaso de acuerdo a la percepción de los emprendedores encuestados con nuestro instrumento aplicado, y al que respondieron que sí han fracasado alguna vez. Para ello se utilizaron ocho dimensiones; las primeras cinco relacionadas las causas de mayor presencia identificadas, y las últimas tres relacionadas a valoraciones que, en opinión de los emprendedores, ayudarían a combatir el fracaso en la actividad emprendedora. A continuación, se describen de manera general las dimensiones:

1. Problemas de mercado. Análisis de variables relacionadas con el funcionamiento de los mercados en los que se desenvuelven los emprendedores.

2. Problemas de gestión. Análisis de actividades que promuevan el desarrollo y permanencia del negocio.

3. Problemas de recursos humanos. Análisis de la relación de los empleados, socios y el trabajo conjunto de ambos para fortalecer el negocio.

4. Problemas de financiamiento. Análisis de las condiciones de acceso a capital, así como también del manejo de los recursos.

5. Problemas asociados al papel del gobierno y entorno. Análisis de condiciones del contexto económico, político y social, tanto a nivel nacional como local.

6. Valoración de los elementos del mercado. Aspectos de relevancia para los emprendedores relacionados con la competencia, la distribución, precios, entre otros.

7. Valoración de los elementos del entorno. Aspectos de índole general, relacionados con las condiciones económicas, políticas y sociales del entorno en el que se desenvuelven los emprendedores.

8. Valoración de los elementos de competitividad del producto/servicio. Aspectos vinculados a las características del producto o servicio que se oferta, así como también elementos de calidad, precios, entre otros.

En la tabla se muestran los resultados obtenidos mediante una prueba de diferencia de medias para determinar la dimensión de mayor relevancia para explicar el fracaso de los emprendedores.

Se puede observar que todas las dimensiones son estadísticamente significativas para ser considerados como causas del fracaso (significancia menor a .005), a excepción de los problemas asociados con el papel del gobierno y el entorno. El coeficiente F, representa un porcentaje de explicación al fracaso; por lo tanto, la dimensión con mayor porcentaje de explicación del fracaso, es la de los problemas de financiamiento con 22.13%.

Principales causas de fracaso mencionadas por los encuestados

Es necesario recordar que la principal causa del fracaso de los emprendedores fueron los problemas financieros, y al realizar el análisis de

esta dimensión se pudo hallar, específicamente, que la deuda excesiva es la principal causa del fracaso de los emprendedores. Del resto de las dimensiones también se halló el ítem más relevante, y conciernen a la falta de experiencia, elección equivocada de socios y un plan de negocios pobre o inexistente, en el orden correspondiente.

Causas del fracaso	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas	
	F	Sig
Problemas de mercado	16,045	,000
Problemas de gestión	13,781	,000
Problemas de recursos humanos	9,031	,003
Problemas de financiamiento	22,138	,000
Problemas asociados al papel de gobierno y el entorno	2,615	,107
Valoración de los elementos del mercado	17,865	,000
Valoración de los elementos del entorno	22,055	,000
Valoración de los elementos de la competitividad del producto/servicio	17,553	,000

Fuente: elaboración propia

Discusión y conclusiones

Con base en los resultados obtenidos se observa que el rango de edad con mayor porcentaje en los emprendedores encuestados es del 47 % que va en un rango de edad que va de los 36 a los 50 años.

También se observa que los niveles educativos con mayor representatividad son del 44% a nivel superior y 31.5% lo que representa que el nivel educativo en los empresarios poblanos es cada vez mayor, lo que refleja que los empresarios se caracterizan por tener mayor nivel educativo.

Por otra parte, se demostró con los resultados obtenidos, que el 64% de los empresarios ha fracasado, lo que muestra que sin duda esta situación forma parte del propio proceso emprendedor y de acuerdo a lo referido en párrafos anteriores, se demuestra que el fracaso ayuda a los emprendedores a mejorar la

situación de la nueva empresa debido a que acumuló en experiencias anteriores aquellos conocimientos que le permiten ser mejor empresario.

También se identificó que una de las causas del fracaso que se mencionaron en párrafos anteriores son las finanzas, que se considera como causa tanto externa e interna, y en los resultados se representa como una de los principales motivos, por los cuales los emprendedores fracasan, tomando en cuenta que en Puebla representa el 38% aquellos empresarios que iniciaron su nueva empresa con financiamiento propio y 36% con financiamiento familiar, lo que representa también la limitada utilización de los créditos bancarios, lo que representa un problema para los empresarios por tienen muy mermadas las posibilidades de crecimiento y expansión.

Relacionado con lo anterior se determinó que de los emprendedores que fracasan el 41% son aquellos que utilizaron financiamiento propio y el 33% con financiamiento familiar y esto no podría ser diferente, dado que los porcentajes con este tipo de financiamiento son altos.

Se puede concluir que para la ciudad de Puebla el fracaso si se presenta como parte del fenómeno emprendedor y que la edad de emprendimiento se genera en rangos de edad altos y que los problemas de financiamiento son una de las causas principales por los que los emprendedores fracasan en Puebla.

Recomendación

Por lo tanto, se recomienda considerar la información generada en este trabajo de investigación, como un primer diagnóstico de cuál es la situación que prevalece en el fenómeno emprendedor, sobre todo para generar condiciones de financiamiento más acordes para los empresarios micros que inician, que en la mayoría de los casos el pago de intereses, representa una limitante, por la cual los emprendedores no lo ven como una opción y prefieren emprender cuando han reunidos los recursos necesarios para iniciar, y esto se vuelve a repetir al volver intentar establecer un negocio.

Esta información debiera ser considerada por instituciones de educación superior que permita realizar oferta de programas de educación continua como cursos y talleres, para capacitar a los emprendedores sobre estos temas.

Referencias

- Alcaraz Rodríguez, Rafael. (2011). *Emprendedor de éxito*. México: Mc Graw Hill.
- Bermejo, Manuel y De la Vega, Ignacio. (2003). *Crea tu propia empresa: Estrategias para puesta en marcha y supervivencia*. España: McGraw Hill.
- Fernández Laviada, A. (2015). *Informe GEM España 2014*. España: Universidad de Cantabria.
- García, C., Martínez, A., & Fernández, R. (2010). Características del emprendedor influyentes en el proceso de creación empresarial y en el éxito esperado. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 31-48.
- Gulst, N., & Maritz, P. (2011). The Paradoxical Nature of New Venture Failure . *Journal of Asia Entrepreneurship and Sustainability* .
- Hisrich, R., Peters, M., & Shepherd, D. (2005). *Emprendimiento* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Lambing, Peggy y Kuehl, Charles. (1998). *Empresarios pequeños y medianos*. México: Prentice Hall.
- Leiva Bonilla, J. C. (2007). *Los Emprendedores y la Creación de Empresas*. Costa Rica: Tecnológica de Costa Rica.
- Prieto Sierra, Carlos. (2014). *Emprendimiento: Concepto y plan de negocios*. México: Pearson.
- Shuller, R. (2006). *Success is Never Ending: Failure is never final*. New Delhi: Orient Paperbacks.
- Trias de Bes, F. (2007). *El Libro Negro del Emprendedor*. Colombia: Empresa Activa.
- Zacharakis, A., Meyer, G., & De Castro, J. (1999). Differing perceptions of new venture Failure: A matched exploratory study of venture capitalists and entrepreneurs. *Journal of small of Business Mangement*, 37.

GESTIÓN**Implementación del Programa Seguro Popular en el "Complejo Médico Gonzalo Rio Arronte" en el municipio de Atlixco, Puebla. México por Amado Torralba Flores – Alfredo Pérez Paredes – José Aurelio Cruz de los Ángeles - Laura Juárez Bautista****Implementation of the Seguro Popular Program in the "Gonzalo Rio Arronte Medical Complex" in the municipality of Atlixco, Puebla. México by Amado Torralba Flores - Alfredo Pérez Paredes – José Aurelio Cruz de los Ángeles – Laura Juárez Bautista**

Amado Torralba Flores
Magister en Administración PhD Administración Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla BUAP
admon_buap_at@yahoo.com.mx
@atorralbaBUAP

Artículo recibido 2016/08/30
aceptado 2016/11/24

Escrito como parte de ponencia
Oral presentada en el IV Congreso
Internacional de Investigación
en Ciencias Económicas de la
Universidad de los Llanos

Alfredo Pérez Paredes
Magister en Administración PhD Administración Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla BUAP
alfredoperez2001@hotmail.com

José Aurelio Cruz de los Ángeles
Magister en Gestión y Administración PhD Administración
Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla BUAP
pepejacc52@hotmail.com

Laura Juárez Bautista
Magister Gobierno y Administración
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla BUAP
rhcp_ljb@hotmail.com
@Lalitarhcp

Resumen

Las políticas públicas tienen su fundamental origen en el derecho social, surgen para dar respuesta a los conflictos de la sociedad. En el caso de problemas de salud influenciados por el crecimiento de la población, el desarrollo de nuevas enfermedades y epidemias requieren que los gobiernos instrumenten nuevas prestaciones y tratamientos, situación que incrementa costos y gastos en dichos servicios y por consecuencia limitaría la cobertura efectiva y uso de servicios de salud adecuados. Las políticas en salud protegen la salud pública; tienen como objetivo asegurar la integridad física y psíquica del individuo, y se concretan en una serie de servicios de atención primaria, hospitalaria y de prestaciones de tipo farmacéutico.

En México, hasta 2003 la mitad de la población disfrutaba de seguridad social por motivos de su estatus laboral, y, por lo tanto, de derechos en salud legislados. La otra mitad había quedado marginada de todo tipo de protección social en materia de salud y

recibía servicios bajo un esquema estrictamente asistencial. La iniciativa más importante de los gobiernos de la alternancia en lo que se refiere al sector salud en México es la creación del Sistema de Protección Social de Salud, que se ha denominado Seguro Popular de Salud (SPS) dirigido a brindar protección económica a la población no derechohabiente, mediante un seguro de salud, público y voluntario, orientado a reducir el gasto de bolsillo y fomentar la atención oportuna a la salud.

Desde los inicios del programa del seguro popular, tanto el Gobierno Federal como los Estados han destinado grandes cantidades de recursos provenientes de las contribuciones vía presupuesto de egresos, con la intención de orientar el gasto desde una visión propulsora de la equidad y multiplicadora de impactos asertivos en el bienestar social de la población que carece de servicios de salud. Los recursos que dispone el gobierno provienen de ingresos fiscales contemplados en el Presupuesto de Egresos de la Federación, por lo que exige que estos sean orientados y cristalizados en servicios de calidad y no con motivos políticos.

El objetivo de la investigación es analizar el nivel de satisfacción del derechohabiente en relación con la atención médica en función a la mejora de su salud por parte del Seguro Popular como un derecho de seguridad social a personas que no cuentan con protección de salud en el Complejo Médico “Gonzalo Rio Arronte” ubicado en el Municipio de Atlixco, Puebla.

Se presenta los resultados del levantamiento de la encuesta a los beneficiarios del Seguro Popular en el Complejo Médico Gonzalo Rio Arronte ubicado en el Municipio de Atlixco, del Estado de Puebla, así como también la discusión de los resultados de dicha investigación para ofrecer un análisis del comportamiento del programa del Seguro Popular en comunidades del municipio

Los servicios de salud pública en el seguro popular en Atlixco pueden considerarse como ejemplo de lo ocurre en los municipios del Estado de Puebla y en el resto del país, que enfrentan dificultades para cubrir los objetivos de la política de protección social de personas sin derecho de asistencia médica que solicitan el seguro popular como oportunidad de mejorar su bienestar de vida.

El Seguro Popular enfrenta dificultades de infraestructura para cubrir necesidades médicas del derechohabiente en un Complejo médico que constantemente incrementa su población. Enfrenta un dilema grave en contar con pocos recursos económicos, financieros, administrativos y médicos ante una población muy numerosa. El Seguro popular tiene insuficiencia en aparatos, medicamentos, personal para brindar un mejor servicio social

Palabras Clave: Administración Pública, Municipio, Políticas Públicas, Seguridad Social, Asistencia Social, Seguro Popular

Abstract

Public policies have their fundamental origin in the social right, arise to respond to the conflicts of society. In the case of health problems influenced by the growth of the population, the development of new diseases and epidemics require governments to implement new benefits and treatments, a situation that increases costs and expenses in these services and consequently would limit effective coverage and use of adequate

health services. Health policies protect public health; they have as objective to assure the physical and psychic integrity of the individual, and they are specified in a series of services of primary attention, hospitable and of benefits of pharmaceutical type. In México, up to 2003 half of the population enjoyed social security for reasons of their employment status, and, therefore, of legislated health rights. The other half had been marginalized from all types of social protection in health and received services under a strictly assistance scheme. The most important initiative of the alternation governments in regard to the health sector in México is the creation of the Social Health Protection System, which has been called Popular Health Insurance (SPS) aimed at providing economic protection to the population Non-beneficiary, through health insurance, public and voluntary, aimed at reducing out-of-pocket expenses and promoting timely care for health.

Since the beginning of the popular insurance program, both the Federal Government and the States have allocated large amounts of resources from contributions via the budget of expenditures, with the intention of guiding spending from a vision that promotes equity and multiplies assertive impacts in the social welfare of the population that lacks health services. The resources available to the government come from tax revenues contemplated in the Federal Expenditure Budget, which means that they must be oriented and crystallized in quality services and not for political reasons.

The objective of the research is to analyze the level of satisfaction of the beneficiary in relation to medical care based on the improvement of their health by Seguro Popular as a social security right to people who do not have health protection in the Complex Medical "Gonzalo Rio Arronte" located in the Municipality of Atlixco, Puebla.

We present the results of the survey of Seguro Popular beneficiaries in the Gonzalo Rio Arronte Medical Complex located in the Municipality of Atlixco, in the State of Puebla, as well as the discussion of the results of this investigation to offer an analysis of the behavior of the Seguro Popular program in communities of the municipality

The public health services in the popular insurance in Atlixco can be considered as an example of what happens in the municipalities of the State of Puebla and in the rest of the country, which face difficulties in meeting the objectives of the social protection policy for people without the right to medical assistance requested by the popular insurance as an opportunity to improve their life welfare.

Seguro Popular faces infrastructure difficulties to cover the medical needs of the beneficiary in a medical complex that constantly increases its population. It faces a serious dilemma in having few economic, financial, administrative and medical resources before a very large population. Popular insurance has insufficient equipment, medicines, personnel to provide a better social service

Keywords: Public Administration, Municipality, Public Policies, Social Security, Social Assistance, Popular Insurance

Introducción

Las políticas públicas tienen su fundamental origen en el derecho social, surgen para dar respuesta a los conflictos de la sociedad. En el caso de problemas de salud influenciados por el crecimiento de la población, el desarrollo de nuevas enfermedades y epidemias requieren que los gobiernos instrumenten nuevas prestaciones y tratamientos, situación que incrementa costos y gastos en dichos servicios y por consecuencia limitaría la cobertura efectiva y uso de servicios de salud adecuados. Las políticas en salud protegen la salud pública; tienen como objetivo asegurar la integridad física y psíquica del individuo, y se concretan en una serie de servicios de atención primaria, hospitalaria y de prestaciones de tipo farmacéutico.

En México, hasta el año 2003 la mitad de la población disfrutaba de seguridad social por motivos de su estatus laboral, y, por lo tanto, de derechos en salud legislados. La otra mitad había quedado marginada de todo tipo de protección social en materia de salud y recibía servicios bajo un esquema estrictamente asistencial. La iniciativa más importante de los gobiernos de la alternancia en lo que se refiere al sector salud en México es la creación del Sistema de Protección Social de Salud, que se ha denominado Seguro Popular de Salud (SPS) dirigido a brindar protección económica a la población no derechohabiente, mediante un seguro de salud, público y voluntario, orientado a reducir el gasto de bolsillo y fomentar la atención oportuna a la salud.

El propósito de la investigación es analizar el nivel de satisfacción del derechohabiente en relación a la atención médica en función a la mejora de su salud por parte del Seguro Popular como un derecho de seguridad social a personas que no cuentan con protección de salud en el Complejo Médico Gonzalo Rio Arronte ubicado en el Municipio de Atlixco, Puebla

Contexto Teórico.

La Comisión Nacional de Protección Social en Salud, mejor conocido como Seguro Popular,

es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud con autonomía técnica, administrativa y operativa que se encarga de la provisión de los servicios de salud a la población beneficiaria del Sistema de Protección Social en Salud. Trabaja de manera coordinada con los Regímenes Estatales de Protección Social en Salud (REPSS) y los proveedores de servicios de salud públicos o privados en las entidades federativas.

Es un esquema de aseguramiento mexicano perteneciente al Sistema de Protección Social en Salud (SPSS), que tiene como objetivo prestar servicios de salud a las personas que no están afiliados a servicios de seguridad social como los del Instituto Mexicano del Seguro Social o el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Según cifras oficiales, a octubre de 2010 el programa tiene a más de 41 millones de mexicanos y mexicanas afiliados.

Las personas afiliadas al Seguro Popular tienen cubiertos los tratamientos para las enfermedades enlistadas en el documento conocido como "CAUSES" (o "Catálogo Universal de Servicios de Salud"). El Seguro Popular cuenta también con un Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos, que cubre el tratamiento para casi 50 enfermedades graves y crónicas (VIH/SIDA, algunos tipos de cáncer y cataratas, entre otras). Se busca que, con una mayor protección en salud, las familias mexicanas gasten menos dinero propio en el tratamiento de sus enfermedades y, de esta manera, combatir paralelamente la pobreza.

Planteamiento del problema

La exclusión en salud, definida como la falta de acceso de algunos individuos y/o grupos de la sociedad a las oportunidades, bienes y servicios de salud que otros miembros de la sociedad disfrutan, es un problema que, en sus diferentes manifestaciones, afecta a un elevado porcentaje de habitantes del Estado de Puebla, esta exclusión tiene consecuencias sobre la duración y calidad de vida de las personas, sus familias y sus comunidades, pero además, afecta de manera crucial la capacidad del Estado para

mejorar las condiciones de vida para todos sus habitantes.

Justificación

El Estado de Puebla está conformado por 217 municipios, del cual se desprende Atlixco que cuenta con una población total de 127,062 habitantes según el último censo realizado en 2010 por INEGI, siendo uno de los más habitados del Estado. Y en materia de salud el municipio solo cuenta con 1.5 médicos por cada 1000 Habitantes, tiene en Unidades Médicas 16 consultas externas y un hospital general. Actualmente el 45% de la población tiene acceso a servicios de Salud en alguna institución pública o privada. De ese 45 % el 18.1% tiene acceso al IMSS, el 6.4% tiene acceso al ISSSTE, y solo el 16.5% al Seguro Popular. Mientras que el 4.3% tiene acceso a otro servicio. La vigencia del programa Seguro Popular se presenta como parte de la acción que lo diferentes órdenes de gobierno tienen en la asignación de recursos que permitan combatir los principales problemas que presenta los municipios del Estado de Puebla.

La presente investigación tiene por Objetivo, Analizar el nivel de satisfacción del derechohabiente en relación en la atención médica en función la mejora de su salud por parte del Seguro Popular en el Complejo Medico Gonzalo Rio Arronte. La investigación se llevó a cabo en el Complejo Medico Gonzalo Rio Arronte, Municipio de Atlixco en el mes de septiembre del 2015.

Para poder comprender de una mejor manera los conceptos de la presente investigación, partimos por definir algunos conceptos:

Administración Pública: tiene como objeto satisfacer las necesidades más imperiosas y exigentes de toda sociedad: la seguridad personal y las propiedades, el decoro y el honor de las familias, la salubridad y la higiene pública, la abundancia de recursos necesarios para la subsistencia, la moralidad y buenas costumbres; la instrucción pública; el socorro de las miserias y calamidades a que estén sujetas las clases

menesterosa de la sociedad; y si es posible el goce de todos los beneficios de todas las comodidades y ventajas que proporciona al hombre la civilización.

La administración pública conlleva un compromiso de mejoramiento social en todos sus aspectos y debe poner a la sociedad en un estado de animación, de vida y progreso, crear instituciones, construir obras; que garantice la vida de la población. (Orozco, 1985)

La Administración Pública es aquella función del Estado que consiste en una actividad concreta, continua, práctica y espontánea de carácter subordinado a los poderes del Estado y que tienen por objeto satisfacer en forma directa e inmediata las necesidades colectivas y el logro de los fines del Estado dentro el orden jurídico establecido y con arreglo a este. (QUISBERT, 2012)

Municipio: Se reconoce al municipio "como la sociedad de familias e individuos unidos por el vínculo de la contigüidad de domicilio o habitación permanente y por las relaciones y necesidades comunes que de la misma derivan" (Martínez, 2006).

Además, el municipio "es una persona jurídica integrada por una asociación de vecindad asentada en una circunscripción territorial que es la base de la división política, administrativa y territorial de una entidad, constituye un nivel de gobierno con capacidad jurídica, política y económica para alcanzar sus fines y autogobernarse, con sujeción a un orden jurídico superior. (Martínez, 2006)

El municipio es un territorio de carácter administrativo que se encuentra conformado por una o varias localidades, con una autoridad política y con objetivos de bien común.

El municipio, es la comunidad social que posee territorio y capacidad política, jurídica y administrativa para cumplir un desarrollo integral. Una población bien organizada, asentada en un territorio determinado, amurallado que tiene autoridad estable y leyes igualmente determinadas y permanentes. (Vázquez, 1986)

Asistencia Social: La Asistencia Social responde al incremento de las necesidades y, al mismo tiempo, al aumento de demandas dirigidas al Estado intervencionista. Su centro de atención no se sitúa en los pobres, sino en la necesidad, y su fundamento reside en la justicia.

Para la política social de la Asistencia Martín Mateo reconoce como un conjunto de actividades administrativas encaminadas a auxiliar, con cargo a fondos generales del Estado, a aquellas personas que no se encuentran en condiciones económicas para atender necesidades básicas.

La asistencia social son las demandas y necesidades básicas que presenta una sociedad ante el Estado para que este con recursos bien administrarlos pueda satisfacerlas de una manera adecuada.

Políticas Públicas: Las políticas públicas son acciones de gobierno con objetivos de interés público que surgen de decisiones sustentadas en un proceso de diagnóstico y análisis de factibilidad, para la atención efectiva de problemas públicos específicos, en donde participa la ciudadanía en la definición de problemas y soluciones. (Corzo, 2012)

Las políticas públicas se proponen entenderlas como el conjunto de sucesivas respuestas del estado frente a situaciones consideradas socialmente como problemáticas. En esta definición que es un conjunto de respuestas de estado, está diciendo que casi nunca una política pública es una sola decisión, que por lo general involucra un conjunto de decisiones que se pueden dar de manera simultánea o secuencial en el tiempo. (Salazar, 2012)

Participación Ciudadana: La participación ciudadana “es uno de los pilares de la democracia; por eso, debemos rescatarla para la movilización de todos los recursos y conocimientos en aras del desarrollo humano sostenible. Para que la misma sea efectiva debe ser ejercida en todas las esferas de la vida social de la comunidad y con todas las fuerzas dispuestas a contraer este importante compromiso que busca el progreso social” (Burgos, 2004)

La Participación Ciudadana es cuando de una manera democrática los ciudadanos intervienen en asuntos políticos o de interés común para llegar a cubrir las necesidades que estos tengan en su comunidad.

Desde la perspectiva normativa, el término de participación ciudadana puede restringirse a aquellos casos que representan una respuesta, individual o colectiva, de la sociedad a una convocatoria realizada por parte de las autoridades gubernamentales en aquellos espacios institucionales que éstas designan o crean.

O como la plantea el doctor Jorge Balbis, la participación ciudadana se entiende como “toda forma de acción colectiva que tiene por interlocutor a los Estados y que intenta –con éxito o no- influir sobre las decisiones de la agenda pública” (Balbis, 2005)

Materiales y Métodos.

La historia moderna del sistema mexicano de salud es la historia de la conquista de un derecho ciudadano. En el siglo XX se transitó en México de un esquema asistencial con el que se ofrecían los servicios de salud a una concepción ciudadana, fincada en la Constitución, que obliga al Estado a garantizar el derecho a la protección de la salud a todos los miembros de la sociedad. (Frenk & Gómez Dantes, 2008), a continuación, se presenta en la tabla la historia contemporánea del sistema mexicano de salud

HISTORIA CONTEMPORÁNEA DEL SISTEMA MEXICANO DE SALUD

	Veintiuno hitos en la historia contemporánea del sistema mexicano de salud.
1905	Inauguración del Hospital General de México
1917	Creación del consejo de Salubridad General y el Departamento de Salubridad
1922	Se crea la Escuela de Salubridad
1925	Se amplía el ámbito de influencia de los servicios sanitarios del país de los territorios, puertos y fronteras a todas las entidades federativas.

1931	Se hacen los servicios de Higiene Rural con servicios de vacunación, higiene escolar y materno-infantil
1935	Se crea el servicio social para extender la atención de salud a las comunidades rurales del país, y para profundizar el conocimiento del Departamento de Salubridad Pública sobre las condiciones locales de salud.
1937	Creación de la Secretaria de Asistencia Publica
1939	Creación del instituto de Salubridad y Enfermedades Tropicales.
1943	Fusión del departamento de Salubridad y la Secretaria de Asistencia Pública para crear la Secretaria de Salubridad y Asistencia, hoy secretaria de salud, y creación del Instituto Mexicano del seguro social (IMSS) y el primero de los institutos nacionales de salud, el Hospital Infantil de México
1953	Creación de la Asociación Mexicana de Hospitales
1960	Creación del Instituto de Seguridad y servicios sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)
1979	Creación del Programa IMSS-COPLAMAR, hoy IMSS-Prospera
1983	Incorporación a la Constitución del derecho a la protección de la salud
1984	Promulgación de la Ley General de Salud
1985	Inicio de la descentralización de los servicios de salud para la población no asegurada, que concluye en 2000
1987	Creación del Instituto Nacional de Salud Publica
1991	Creación del programa de Vacunación Universal
1995	Creación de la Fundación Mexicana para la Salud
1996	Creación del programa de Ampliación de Cobertura y del Programa de Educación, Salud y Alimentación (Progesa), hoy Programa de Desarrollo Humano “Prospera”
2001	Creación de la Comisión Federal de Protección contra riesgos sanitarios (Cofepris)
2003	Creación del Sistema de Protección Social en Salud, cuyo brazo operativo es el Seguro Popular.

Fuente: (Frenk & Gómez Dantes, 2008)

Creación del Seguro Popular. El trabajo analítico generador de evidencias para sustentar un cambio estructural del sistema de salud inició

en 1999. La reforma contenida en la Ley General de Salud (LGS) se aprobó en 2003 y el 1° de enero de 2004 entra en vigor el esquema de seguridad universal denominado Sistema de Protección Social en Salud (comúnmente identificado como Seguro Popular) para ofrecer, por primera vez en la historia del país, acceso igualitario de un aseguramiento médico público a la población no asalariada. (Salud, 2012)

Así es como se impulsó la protección financiera para los ciudadanos mexicanos carentes de seguridad social. El gobierno federal, a través de la Secretaría de Salud, durante 2001-2006, puso en marcha el Programa Nacional de Salud (PNS 2001-2006) subtítulo La Democratización de la Salud en México: Hacia un Sistema Universal de Salud que incluía un profundo análisis de la salud de la población y del sistema de salud. La investigación ofrecía evidencias de desajustes e inequidades entre el sistema de salud existente y las necesidades de salud de la población, por lo que se buscó reducir el gasto de bolsillo y fomentar la asistencia médica oportuna, a través del “Programa Salud para Todos” al que posteriormente se le denominó “Seguro Popular de Salud”. (Salud, 2012)

Tras la operación del “Seguro Popular de Salud” en cinco entidades federativas (Aguascalientes, Campeche, Colima, Jalisco y Tabasco) como prueba piloto; el poder ejecutivo envió al Congreso de la Unión, en noviembre de 2002, una iniciativa de reforma a la Ley General de Salud (LGS), publicada en el Diario Oficial de la Federación en mayo de 2003, misma que entró en vigor en 2004. Esta reforma puntualiza los lineamientos para incorporar gradualmente a todos los mexicanos que por su situación social o laboral no son derechohabientes de alguna institución de seguridad social. (Salud, 2012)

Así, el Gobierno Federal instrumentó en 2004 el Seguro Popular de Salud para enfrentar el reto establecido en el Plan Nacional de Desarrollo, que en conjunto con los gobiernos estatales forma parte integral de una nueva política social.

Una vez establecido de manera legal este esquema de aseguramiento público, a través de la

publicación del Reglamento de la Ley General de Salud en el Diario Oficial de la Federación (abril de 2004) en materia de Protección Social en Salud se determina que opere como Sistema de Protección Social en Salud (SPSS) del cual el Seguro Popular forma parte. El Reglamento de la LGS define las reglas de operación del SPSS y establece que su aplicación sea competencia de la Secretaría de Salud, de los Servicios Estatales de Salud (SESA) que cuenten con Regímenes Estatales de Protección Social en Salud (REPSS) y demás dependencias o entidades que resulten competentes. Los REPSS son estructuras administrativas dependientes de los Servicios Estatales de Salud encargados de garantizar las acciones de protección social en salud para los afiliados al Seguro Popular, mediante el financiamiento y coordinación eficientes, oportunos y sistemáticos de los servicios de salud. (Salud, 2012)

El principal objetivo del SPSS es otorgar protección financiera en salud a la población no derechohabiente de la seguridad social y se financia fundamentalmente mediante subsidio y por recursos fiscales federales asignados en el Presupuesto de Egresos de la Federación, una muy pequeña contribución también proviene de los asegurados.

El funcionamiento del Seguro Popular en el actual Gobierno del presidente Enrique Peña Nieto (2012-2018).

A 10 años de su creación, el Seguro Popular se ha consolidado como un instrumento financiero en favor de los que menos tienen y en oxígeno para los sistemas estatales de Salud, afirmó Gabriel O’Shea Cuevas. (Economista, 2015)

El titular de la Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPSS) Seguro Popular destacó que a la fecha hay más de 57 millones de afiliados, poco más de la mitad de los mexicanos cuenta hoy en día con un seguro popular. Resaltó que este programa no sólo significa hospitales o medicamentos, sino que se trata de un instrumento financiero, algo similar a una gran aseguradora. “Lo que hace es que envía dinero a los estados para que sus afiliados sean

atendidos en los sistemas estatales de Salud”, precisó. (Economista, 2015)

O’Shea Cuevas indicó que dentro del Seguro Popular existe el Fondo de Gastos Catastróficos que cubre 59 intervenciones, dentro de las cuales están desde cáncer de mama, de colon o de próstata, hasta trasplantes de médula o de córnea. Detalló que el presupuesto para este año es de poco más de 84 mil millones de pesos, dirigido a todas las entidades, para que puedan sobrevivir los sistemas estatales de Salud. (Economista, 2015)

Una parte fundamental del programa es su Cobertura, de acuerdo con el artículo 4° de la Constitución Política de México, la protección de la salud es un derecho de todos los mexicanos. Sin embargo, no todos han podido ejercer de manera efectiva este derecho. Hasta 2003 la mitad de la población, por motivo de su estatus laboral, disfrutaba de seguridad social y, por lo tanto, de derechos en la salud legislados. La otra mitad había quedado marginada de todo tipo de protección social en materia de salud y recibía servicios bajo un esquema estrictamente asistencial.

El sistema mexicano de salud ofrece beneficios en salud muy diferentes dependiendo de la población de que se trate. En el país hay tres distintos grupos de beneficiarios de las instituciones de salud:

- Los trabajadores asalariados, los jubilados y sus familias;
- Los auto-empleados, trabajadores del sector informal, desempleados y personas que se encuentran fuera del mercado de trabajo, y sus familias, y
- La población con capacidad de pago.

Los trabajadores del sector formal de la economía, activos y jubilados, y sus familias son los beneficiarios de las instituciones de seguridad social, que cubren a 48.3 millones de personas. El IMSS cubre a más de 80% de esta población y la atiende en sus propias unidades con sus propios médicos y enfermeras. El ISSSTE da cobertura a

otro 18% de la población asegurada, también en unidades y con recursos humanos propios

Resultados

A continuación, se analiza el funcionamiento del programa: Seguro Popular implementado por la Secretaria de Salud, en el Complejo Medico “Gonzalo Rio Arronte” en el Municipio de Atlixco, estado de Puebla.

El enfoque de políticas públicas es una tecnología de Gobierno que busca dar respuesta a las demandas sociales con eficiencia, eficacia y legitimidad, es decir, se trata de cursos de acción para la resolución de problemas públicos acotados con la participación de la sociedad y en un ambiente de democracia y pluralidad.

En México, la salud pública tiene una posición integral que comprende la relación mutua entre el gobierno y la sociedad en cuestiones de salud ambiental y colectiva, servicios de salud, programas de medicina preventiva y programas contra enfermedades que, por su alta frecuencia o peligrosidad, se convierten en problemas de salud pública. (Navarro Sardon, 2007)

Las políticas públicas en salud protegen la salud pública; es decir, tienen como objetivo asegurar la integridad física y psíquica del individuo, y se concretan en una serie de servicios de atención primaria, hospitalaria y de prestaciones de tipo farmacéutico. (Navarro Sardon, 2007)

La salud pública abarca todos los ámbitos de la acción social; por tanto, también se refiere al campo de la salud laboral y a las provisiones sanitarias necesarias para asegurar el bienestar en salud en el ámbito social y del trabajo.

El reto de la política sanitaria es conseguir la extensión universal de la red pública de asistencia en salud, garantizando la extensión de la cobertura sanitaria, todo ello mediante un sistema de gestión económica que sea sostenible (Navarro Sardon, 2007)

Características del sector salud en el Municipio de Atlixco

El municipio cuenta con 1.5 médicos por cada 1000 Habitantes.

Ocupa el lugar 32 en el Estado y tiene una mortalidad General de 6.4 personas por cada 1000 es el lugar 54 del Estado en mortalidad arriba de lo que el Estado de Puebla tiene por mortalidad.

En materia de mortalidad infantil tiene 8.3 infantes por cada 1000 habitantes. Está por debajo del Estado que tiene 15 infantes por cada 1000 es el lugar 104 en el Estado.

El municipio tiene en Unidades Médicas 16 consultas externas y un hospital general.

Actualmente no cuenta con ninguna unidad especializada. (CEIGEP, 2010)

De cada 100 niños que nacen en Atlixco 29 mueren.

En el porcentaje menor, mueren son cuando las madres tienen entre 20 y 24 años, mientras que para el porcentaje que se registran una mayor muerte infantil es para cuando las madres tienen entre 45 y 49 años con una mortalidad de 7 de cada 100 niños.

En Atlixco el 45% de la población tiene acceso a servicios de Salud en alguna institución pública o privada. De ese 45 % el 18.1% tiene acceso al IMSS, el 6.4% tiene acceso al ISSSTE, el 16.5% al Seguro Popular.

En el Municipio de Atlixco, Estado de Puebla se implementa el programa Seguro Popular con la finalidad de garantizar la atención en salud de la población, sin desembolso al momento de utilizar los servicios de salud y vigilar que se otorguen bajo los preceptos de equidad, respeto, calidad y oportunidad, desde una perspectiva amplia que promueva el respeto de la persona. (Atlixco D. d., 2013)

Con el objetivo de garantizar la tutela de derechos para asegurar que las y los afiliados reciban servicios de salud cubiertos por el seguro popular con calidad, oportunidad y eficiencia sin afectar la economía de las familias. (Atlixco D. d., 2013)

Estudio de caso: Complejo Medico “Gonzalo Rio Arronte”

Con una inversión de 299 millones 634 mil pesos por parte del Gobierno del Estado y 26 millones 430 mil pesos del Gobierno Municipal, se inauguró el 25 de marzo del 2015 el primer Complejo Médico de Atlixco “Gonzalo Río Arronte”, ubicado en la carretera Izucar de Matamoros, sobre boulevard Gastronómico, mismo que cuenta con un Hospital General de 45 camas, un CESSA (Centro de Servicios de Salud Ampliado), una Posada de Atención a la Mujer Embarazada, así como módulos de Medicina Tradicional y de Atención a las Adicciones respectivamente, que brindarán servicios de salud de calidad a habitantes de Atlixco y la región, como son también los municipios de Atzitzihuacan, Huaquechula, San Diego la Mesa Tochimitzingo y Tochimilco. (Atlixco G. d., 2015)

El hospital cuenta con unos 176,572 afiliados con lo cual la población objeto de estudio estuvo conformada por 146 personas encuestadas, pertenecientes a los diferentes municipios que se encuentran afiliadas al programa seguro popular, con el objetivo de analizar el funcionamiento del programa Seguro Popular y servicio otorgado por dicho hospital hacia los derechohabientes. (Atlixco D. d., 2013)

Municipios del Estado de Puebla donde se realizó la investigación

Municipio	personas encuestadas	%
Atlixco	108	74
Atzitzihuacan	14	10
Huaquechula	14	10
San Diego la Mesa Tochimiltzingo	4	2
Tochimilco	6	4
Total	146	100

Fuente: Elaboración Propia, encuesta realizada en el Complejo Medico Gonzalo Río Arronte

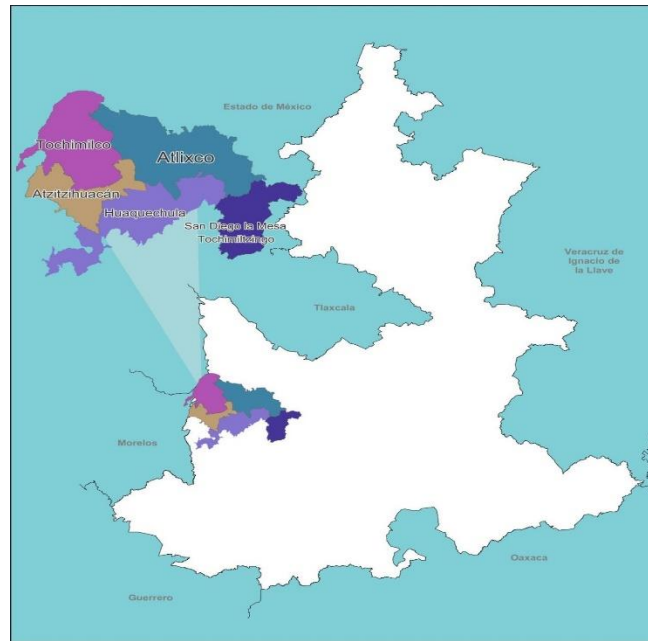
La presente investigación se realizó en la región que se encuentra ubica al suroeste del estado de Puebla, limita al norte con la región 4 Angelópolis al oriente y sur con la región 6 Mixteca y al poniente con el Edo de Morelos. Su

extensión territorial es de 3074 km2. Es la sexta región más poblada del estado. (Atlixco D. d., 2013)

La región se forma fundamentalmente con valles como el de Atlixco y el de Izúcar de Matamoros ambos de la meseta poblana y caracterizados por su topografía plana, en ellos se concentran la mayor parte de las localidades habitadas y las vías de comunicación más importantes.

La región en materia de salud cuenta con pocos espacios de infraestructura al igual que de médicos y servicios, provocando que la población no este del toda satisfecha con el servicio que se le es brindado por el gobierno. Actualmente solo el 45% de la población tiene acceso a servicios de Salud en alguna institución pública o privada. De ese 45 % el 18.1% tiene acceso al IMSS, el 6.4% tiene acceso al ISSSTE, y solo el 16.5% al Seguro Popular. Mientras que el 4.3% tiene acceso a otro servicio. (Atlixco D. d., 2013)

Mapa No.1 Estado de Puebla y Municipios donde se realizó la investigación



Fuente: Mapa Estado de Puebla, División Municipal. www.cuentame.inegi.org.mx (INEGI, 2016)

Por tal motivo la presente investigación se basa en esta región para conocer, que tan eficiente ha sido los servicios brindados por el recién

inaugurado Complejo Medico “Gonzalo Rio Arronte” a través de la intervención del programa Seguro Popular, además de conocer la forma de cómo opera el dicho programa hacia la sociedad, si realmente se llevan a cabo las premisas del enfoque de políticas públicas, si es eficiente, satisfactorio y si brinda una adecuada atención de calidad hacia los derechohabientes

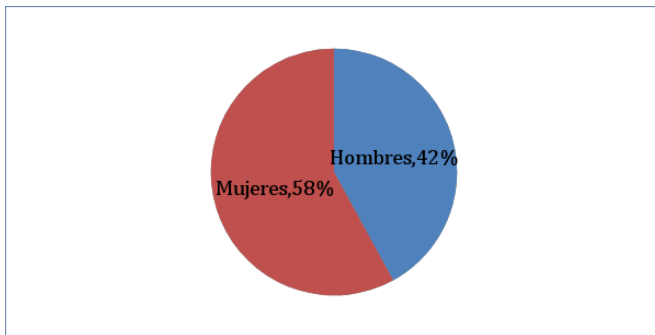
Total de población:	182, 279 habitantes
Unidades médicas:	35

Fuente: INEGI

<http://www.inegi.org.mx/default.aspx>

Los resultados obtenidos, luego de aplicado el instrumento de recolección de datos, y analizando la información conseguida se presentan de la siguiente manera:

Grafica No. 1 Personas afiliadas al Programa Seguro Popular



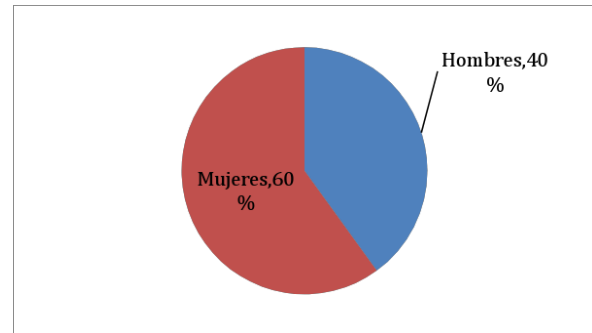
Fuente: Elaboración propia

Se realizo encuestas a 146 personas en el Complejo Medico Gonzalo Rio Arronte, el cual brinda sus servicios a personas de los Municipios de Atlixco, Tochimilco, Huaquechula, Atzitzihuacan y Tochimiltzingo que se encuentran afiliados al Programa Seguro Popular.

En la gráfica se puede observar que el 58% son mujeres de las cuales su mayoría son amas de casa, llevando a sus hijos a consulta, o acompañando a un familiar, también se pudo observar que varias de estas mujeres se encontraban embarazadas e iban a su chequeo

rutinario. El 42% eran hombres los cuales iban más acompañando algún familiar, la mayoría de estos se dedican al trabajo de campo que es el oficio que comúnmente llevan a cabo en dichos municipios.

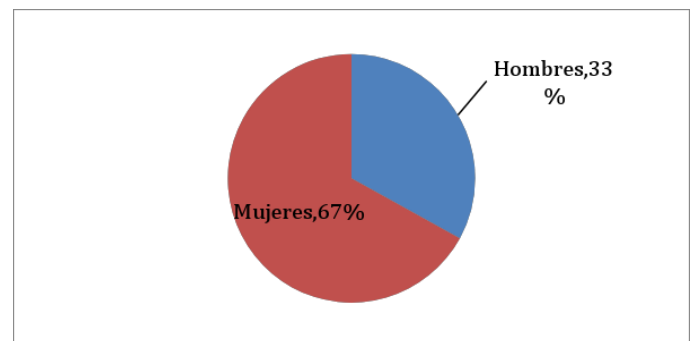
Grafica No. 2 Personas afiliadas al Programa Seguro Popular en el Municipio de Atlixco



Fuente: Elaboración propia

De las personas encuestadas 108 son originarios del Municipio de Atlixco el cual 60% son mujeres que en su mayoría amas de casa, y embarazadas y un 40% son hombres, que cabe mencionar algunos solo iban acompañando algún familiar o en su caso a su esposa, o pareja sentimental.

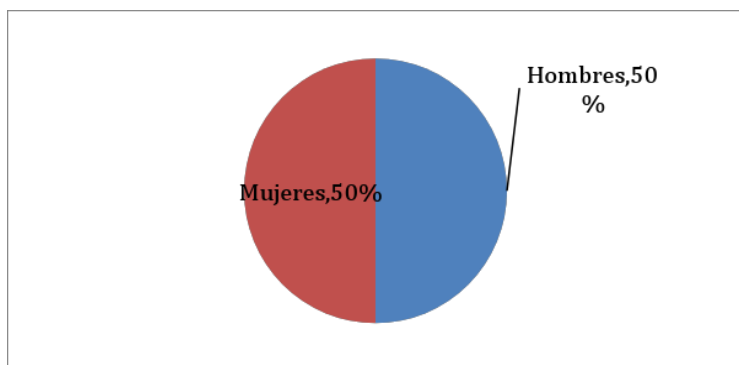
Grafica No. 3 Personas afiliadas al Programa Seguro Popular del Municipio de Tochimilco



Fuente: Elaboración propia

Del Municipio de Tochimilco solo fueron encuestadas 6, lo cual el 67% son mujeres y el 33% hombres.

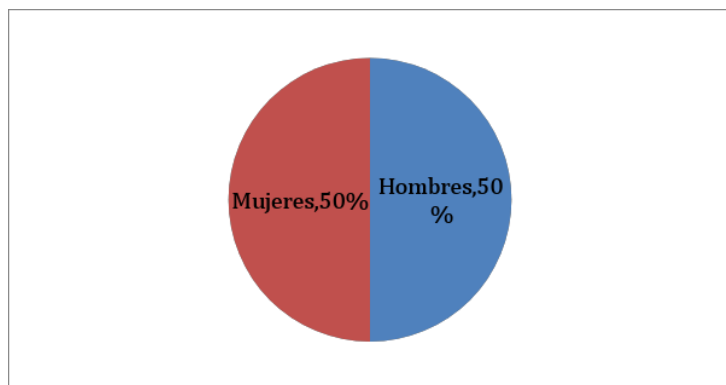
Grafica No. 4 Personas afiliadas al Programa Seguro Popular del Municipio de Huaquechula



Fuente: Elaboración propia

Del Municipio de Huaquechula pertenecen 14 representando el 50% mujeres al igual que el 50% hombre

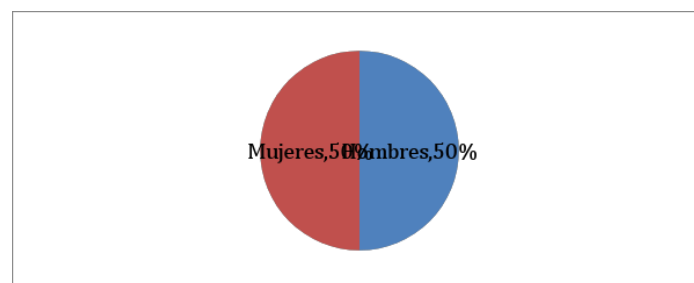
Grafica No. 5 Personas afiliadas al Programa Seguro Popular del Municipio de Atzitzihuacan



Fuente: Elaboración propia

14 fueron las personas encuestadas en el Municipio de Atzitzihuacan, siendo un 50% mujeres y un 50% hombres.

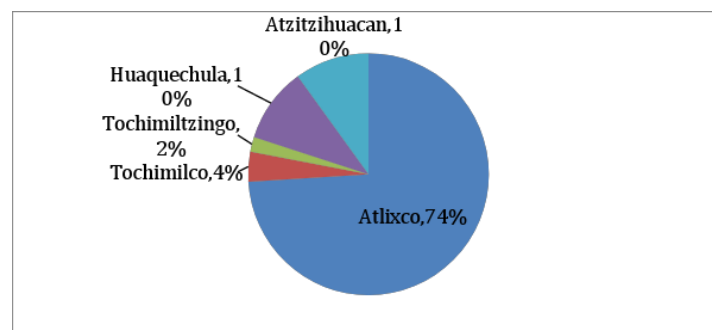
Grafica No. 6 Personas afiliadas al Programa Seguro Popular del Municipio de Tochimiltzingo



Fuente: Elaboración propia

Y finalmente el Municipio de Tochimiltzingo con 4 personas siendo el menor número, representando el 50% mujeres y el 50% hombres.

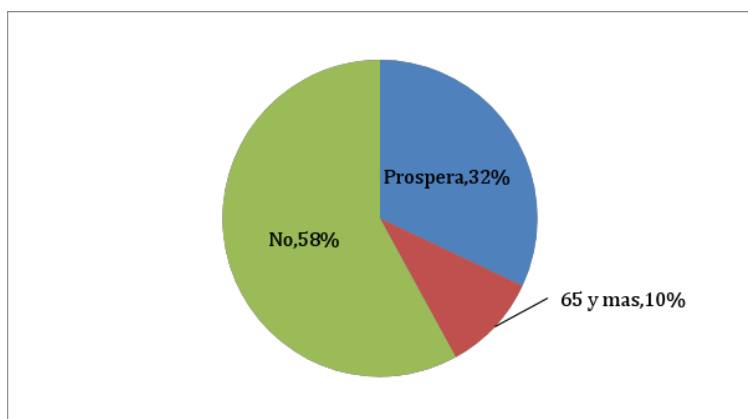
Grafica No. 7 Municipio afiliados al Programa Seguro popular



Fuente: Elaboración propia

Como se mencionó con anterioridad dicha encuesta se realizó en el Complejo Medico Gonzalo Rio Arronte, el cual atiende a personas afiliadas de cinco municipios diferentes del Estado de Puebla lo cual podemos observar que el Municipio con mayor afiliación es el de Atlixco con 74%, ya que en este es donde se encuentra dicho hospital, siguiéndole los Municipios de Atzitzihuacan y Huaquechula con el 10% respectivamente, en seguida el Municipio de Tochimilco con un 4%, y con menor cantidad de personas afiliadas el municipio de Tochimiltzingo con tan solo 2% de las personas encuestadas, ya que estos dos últimos municipios están más alejados del complejo complicándoles así el traslado hacia este.

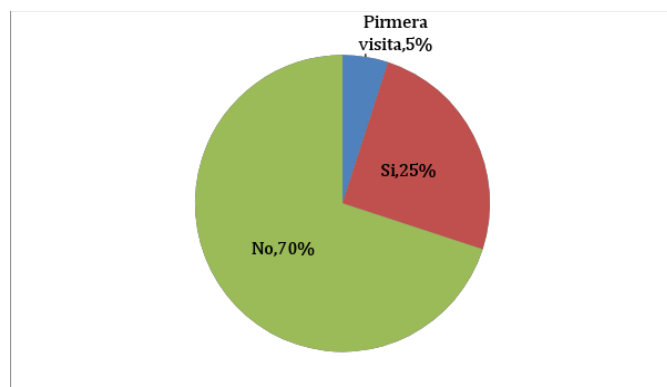
Grafica No. 8 ¿Pertenece algún otro programa?



Fuente: Elaboración propia

En esta grafica se puede observar que un 42% de personas encuestadas, reciben apoyo de otros tipos de programas aparte del Seguro Popular, de lo cual se nota que Prospera es el segundo programa con mayor afiliación siendo un 32% de personas y un 10% se encuentra afiliada al Programa de 65 y más, el 58% restante responde que no se encuentra inscrito en algún otro programa y que no recibe algún otro tipo de apoyo por parte del gobierno.

Grafica No. 9 Ha comprado algún medicamento, cuando no está en existencia



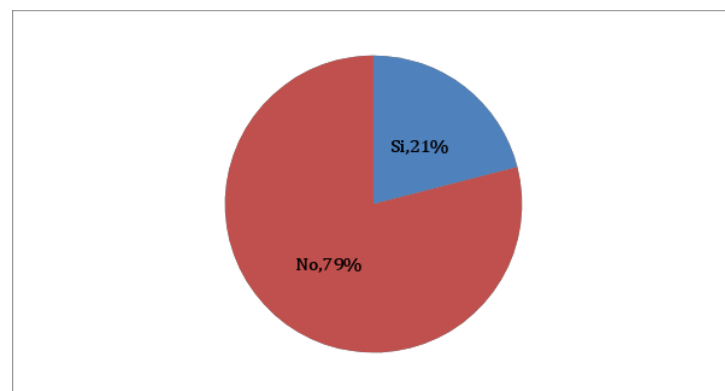
Fuente: Elaboración propia

En algunas ocasiones los pacientes de dicho Hospital han tenido que comprar algún

medicamento, ya sea porque en su mayoría estos no se encuentran dentro del cuadro básico, por no encontrarse en existencia o simplemente hay un desabasto, ya que el número de afiliados aumenta constantemente, provocando no tener el medicamento necesario para cubrir tanta necesidad.

Así que el 25% de estas personas si lo han tenido que adquirir a través de sus propios medios y no se cumple un ahorro económico, el 70% no ya que su receta se le ha cubierto al 100%, o simplemente van a un chequeo médico.

Grafica No. 10 si no tiene mejoría en su enfermedad en el Seguro Popular preferiría acudir a un hospital o clínica privada.



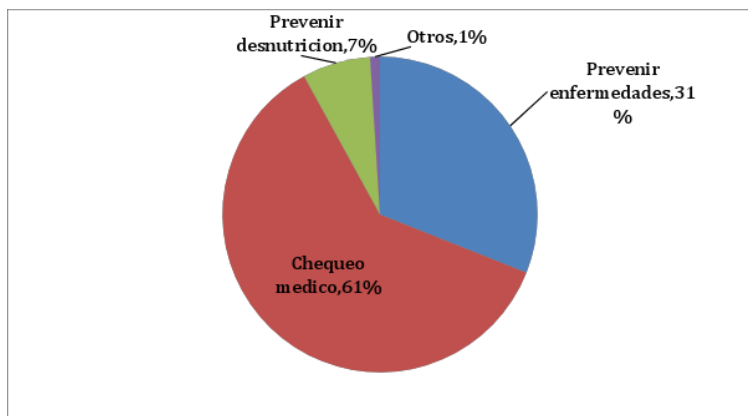
Fuente: Elaboración propia

En esta grafica se puede observar que el 21% de las personas encuestadas consideran pagar por un tratamiento al no encontrar alivio, ya que, si cuentan con los recursos necesarios para cubrir dichas necesidades, pero el 79% se quedaría con el seguro Popular al no contar con los recursos necesarios para pagar por una atención privada ya que su nivel socioeconómico es muy bajo.

Se puede analizar que la mayoría de las personas que son atendidas en este Complejo Medico es gente de muy bajos recursos, que por lo regular las mujeres se dedican a las labores del hogar y los hombres son campesinos, lo cual no

le brindan los recursos necesarios para cubrir necesidades de esta índole.

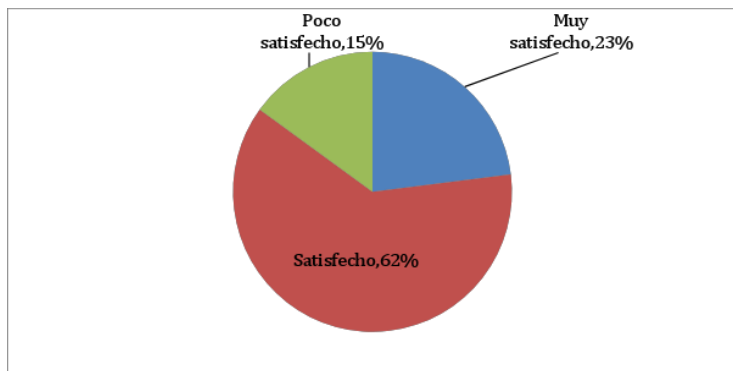
Grafica No. 11 Como le han ayudado los servicios de salud otorgados por el Programa Seguro Popular



Fuente: Elaboración propia

En esta parte podemos notar que el 61% hace uso de los servicios del Seguro en Popular para chequeos médicos, una atención básica, y así saber cómo están de salud y llevar un control, el 31% menciona prevenir enfermedades, el 7% se encuentra interesado en prevenir una desnutrición y solo el 1% en otros servicios proporcionados por el hospital.

Grafica No. 12 Que tan satisfecho se encuentra con el Programa Seguro Popular



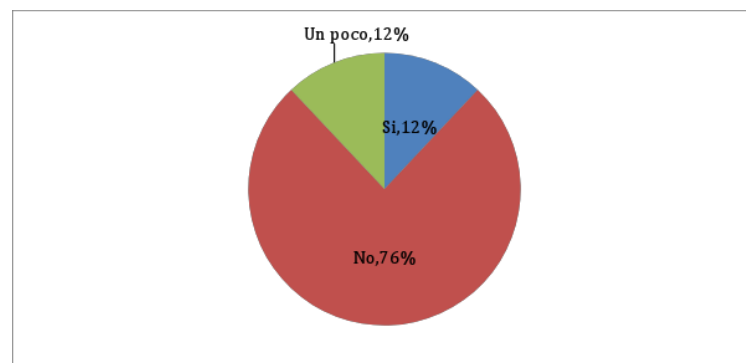
Fuente: Elaboración propia

En general el servicio es bueno, pero deja mucho que desear en la parte del tiempo, la espera

para ser consultado es mucha, ya que es bastante la gente que se encuentra afiliada a dicho programa y que cada día este número de personas aumenta, otra inconformidad se trata de ser citados a una hora y esta no se le respeta, ya que muchos de los derechohabientes vienen de comunidades lejanas a este hospital y pierden la mayor parte de su día, pero a pesar de estos inconvenientes, se reconoce que el servicio debe de mejorar frente a una creciente población.

Ante dicho problema 23% de las personas se encuentran muy satisfechas con el servicio ya que se puede decir que han tenido suerte al ser consultadas de manera rápida, con una atención respetuosa y cumpliendo con todas sus expectativas, 62% se encuentra satisfecha, con una que otra contrariedad con el tiempo, pero contenta, el 15% poco satisfecho por el trato, por el tiempo de espera y cabe mencionar que dentro de todo esto nadie se siente nada satisfecho.

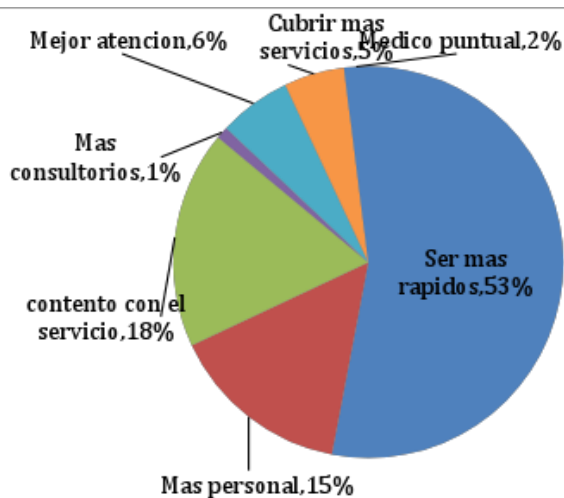
Grafica No. 13 Se le dificulta trasladarse al Hospital



Fuente: Elaboración propia

Se pudo observar que la ubicación del Hospital es fácil de encontrar, y por tal motivo al 76% no se le dificulta llegar a dicho lugar ya que se encuentra cerca de donde viven, el 12% nos mencionaba que si ya que viene de comunidades alejadas y por tal razón tenían que tomar varios transportes públicos y un 12% nos comentaban que solo un poco ya que hay veces que el transporte dilata un poco en pasar por su colonia o comunidad.

Grafica No. 14 Que cree que necesita el hospital para mejorar el servicio

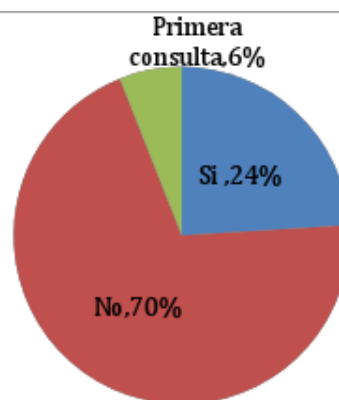


Fuente: Elaboración propia

A estas personas se les cuestiono que, que creen que le haría falta al hospital para brindar una mejor atención y en su mayoría con un 53% comentaban que el servicio fuera mucho más rápido, y que no tuvieran que esperar tanto ya que había ocasiones que perdían todo un día de trabajo por estar en espera de ser consultado, el 15% nos platicaban que sentían que hacía falta más personal, como enfermeras y doctores para que la atención fuera mucho más rápida, el 6% prefieren recibir una mejor atención y buenos tratos por parte del personal que trabaja en dicho complejo, el 5% que por falta de recursos hacían la observación de que más servicios fueran cubiertos por el Seguro Popular, el 2% dice que el médico necesita ser más puntual al comenzar a consultar a cada persona. El 1% consideraba que hacían falta más consultorios para así pasar a más gente sin necesidad de tener que esperar tanto. Y el 18% de las personas se encuentran muy contentas con es el servicio y no le encuentran alguna contrariedad.

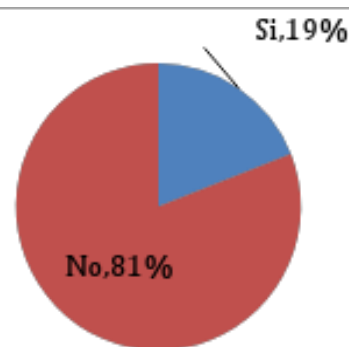
Resultados obtenidos en las encuestas basadas en el municipio de Atlixco (108 personas)

Grafica No. 15 Ha comprado algún medicamento, cuando no está en existencia



Fuente: Elaboración propia

Grafica No. 16 Si no tiene mejoría en su enfermedad en el Seguro Popular preferiría acudir a un hospital o clínica privada



Fuente: Elaboración propia

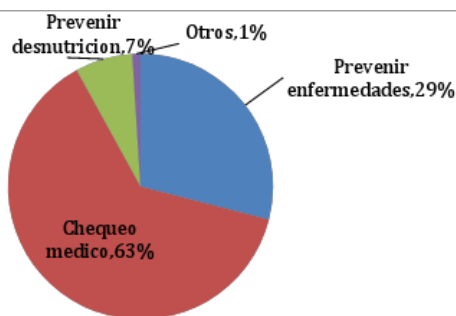
En alguna ocasión el paciente ha tenido que comprar algún medicamento, ya sea en su mayoría porque estos no se encuentran dentro del cuadro básico, por no estar en existencia o simplemente hay un desabasto. Y en ocasiones por falta de este recurso o al no ver una mejoría en su salud algunas de las personas encuestadas si optarían como solución el acudir a un servicio privado ya que cuentan con los recursos necesarios.

Por tal motivo en la gráfica No. 15 se nota que el 24% de estas personas si lo han tenido que

adquirir el medicamento a través de sus propios medios, el 70% no ya que su receta se le ha cubierto al 100%, o simplemente van a un chequeo médico y el 6% era la primera vez que asistían a una consulta y por tal motivo no habían tenido este problema.

En lo que corresponde a la gráfica No. 16 se puede observar que el 19% de las personas encuestadas consideran pagar por un tratamiento al no encontrar alivio, pero el 81% se quedaría con el seguro Popular al no contar con los recursos necesarios para pagar por una atención privada.

Grafica No.17 Como le han ayudado los servicios de salud otorgados por el Programa Seguro Popular



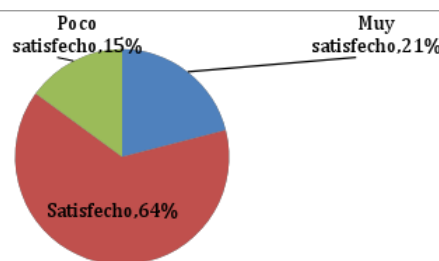
Fuente: Elaboración propia

En estas tres graficas se puede percibir que el servicio es bueno, que es utilizado más que nada para un chequeo con un 63%, así como para un prevención de enfermedades con un 29%, y de otros servicios con un 8% (grafica No.), pero una de las principales quejas de las personas que reciben este apoyo es la espera para ser consultado, las personas se quejan de ser citados a una hora y esta no se le respete, pero a pesar de este inconveniente, se reconoce que el servicio debe de mejorar frente a una creciente población.

Pero a pesar de este problema (grafica No.) 21% de las personas se encuentran muy satisfechas con el servicio ya que se puede decir que han tenido suerte al ser consultadas de manera rápida, con una atención respetuosa y cumpliendo con todas sus expectativas, 64% se encuentra satisfecha, con una que otra contrariedad con el tiempo, pero contenta, el 15% poco satisfecha por el trato, por el tiempo de espera y cabe mencionar

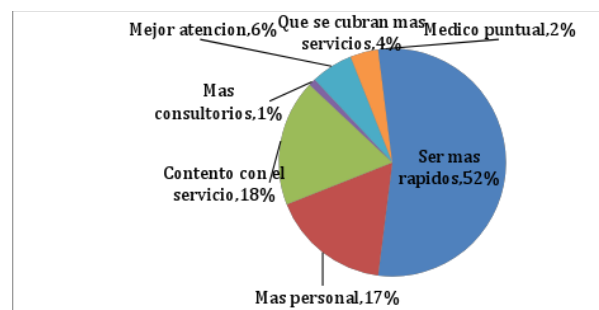
que dentro de todo esto nadie se siente nada satisfecho.

Grafica No. 18 Que tan satisfecho se encuentra con el Programa Seguro Popular



Fuente: Elaboración propia

Grafica No. 19 Que cree que necesita el Hospital para mejorar el servicio



Fuente: Elaboración propia

Como resultado de esta queja (tiempo) se les cuestiono que, que creen que le haría falta al hospital para brindar una mejor atención y en su mayoría con un 52% comentaban que el servicio fuera mucho más rápido, y que no tuvieran que esperar tanto ya que había ocasiones que perdían todo un día de trabajo por estar en espera de ser consultado, el 17% nos platicaban que sentían que hacía falta más personal, como enfermeras y doctores para que la atención fuera mucho más rápida, el 6% prefieren recibir una mejor atención y buenos tratos por parte del personal que trabaja en dicho complejo, el 4% que por falta de recursos hacían la observación de que más servicios fueran cubiertos por el Seguro Popular, el 2% dice que el médico necesita ser más puntual al comenzar a consultar a cada persona. El 1% consideraba que hacían falta más consultorios para así pasar a más gente sin necesidad de tener que esperar tanto. Y el 18% de las personas se encuentran muy

contentas con es el servicio y no le encuentran algún pero.

Discusión de los resultados de la investigación

Como resultado de la investigación se desprende lo siguiente: La Ley general de Salud en su Artículo 77 bis nos dice que: Todos los mexicanos tienen derecho a ser incorporados al Sistema de Protección Social en Salud de conformidad con el artículo cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, sin importar su condición social. La protección social en salud es un mecanismo por el cual el Estado garantizará el acceso efectivo, oportuno, de calidad, sin desembolso al momento de utilización y sin discriminación a los servicios médico-quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios que satisfagan de manera integral las necesidades de salud, mediante la combinación de intervenciones de promoción de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento y de rehabilitación, seleccionadas en forma prioritaria según criterios de seguridad, eficacia, costo, efectividad, adherencia a normas éticas profesionales y aceptabilidad social. Como mínimo se deberán contemplar los servicios de consulta externa en el primer nivel de atención, así como de consulta externa y hospitalización para las especialidades básicas de: medicina interna, cirugía general, ginecoobstetricia, pediatría y geriatría, en el segundo nivel de atención.

El Seguro Popular fue creado para brindar protección financiera a la población no derechohabiente, mediante un esquema de aseguramiento de salud, público y voluntario, a través de la consolidación de recursos provenientes de diversas fuentes, a fin de financiar el costo de los servicios de salud para la población que lo requiera.

El complejo Médico Gonzalo Rio Arronte como ya se mencionó con anterioridad se localiza en el Municipio de Atlixco y cuenta con 176572 afiliados al programa Seguro Popular que incluyen habitantes de otros municipios como

Atzitzihuacan, Haquechula, Tochimilco y San Diego la Meza Tochimiltzingo.

En dicho hospital se realizó una encuesta a 146 afiliados los cuales el 74% corresponde al Municipio de Atlixco, el cual observamos con un mayor número de afiliados, 10 % a los municipios de Atzitzihuacan y Huaquechula, el 4% al municipio de Tochimilco y con menor porcentaje, con un 2% al municipio de San Diego la Mesa Tochimitzingo, por su lejanía a dicho lugar.

El programa tiene como finalidad garantizar la salud y el bienestar de toda la población afiliada, con acciones de consulta, atención hospitalaria, tratamientos, medicamentos, análisis clínicos, evitar o solucionar el gran rezago que existe en esta materia con grupos vulnerables y localidades marginadas y que la salud contribuya al desarrollo social del país. Por tal motivo el 61% de los encuestados utilizan el servicio para chequeos médicos, una atención básica, saber cómo está de salud y llevar un control, 31% menciono el de prevenir enfermedades, 7% se encuentran interesados en prevenir desnutrición y el 1% nos comentaba de otros servicios como platicas informativas proporcionadas por el hospital.

El programa seguro popular fue implementado por el gobierno federal junto con otros programas para mejorar el bienestar de las familias en situación de pobreza. El 42% de los afiliados reciben apoyo de otro tipo de programa aparte del seguro popular, de los cual el 32% se encuentran inscritos al programa Prospera, y un 10% al programa 65 y más.

El seguro popular es un programa social desarrollado por el Estado, que tiene la responsabilidad de atender las necesidades de todas las personas. Un gobierno de este modo, puede poner en marcha planes que busquen garantizar el acceso a la salud, a iniciativas para combatir la desnutrición en la sociedad.

La asistencia social son las demandas y necesidades básicas que presenta una sociedad ante el Estado para que este con recursos bien administrados puedan satisfacerla de manera adecuada, el seguro popular pretende ser una

respuesta del Estado a los problemas que demanda el derechohabiente.

El seguro popular como programa social enfrenta dificultades para consolidar sus objetivos y metas. Aunque la mayoría de los programas sociales tienen un impacto directo en el bienestar de la población, en el caso del municipio de Atlixco existe una relativa satisfacción. El 23% de los encuestados afirma que se siente muy satisfecho, es barato y accesible, por el otro lado el 62% menciona que está satisfecho con el programa teniendo una que otra contrariedad, el 15% me menciona que se siente poco satisfecho por el trato que brinda, por el tiempo tan largo de espera de una consulta, por la falta de medicamentos que existe y por el desembolso de dinero para conseguirlo para continuar su tratamiento. Sin embargo, el estado enfrenta diversos tipos de problemas sociales que genera falta de recursos, tiempo, circunstancias, presiones, interés, etc. Por lo que el seguro popular enfrenta dificultades para cubrir la demanda que padece el afiliado.

Pero surgen las interrogantes, ¿realmente el programa tiene los resultados esperados desde su implementación?, ¿se brinda una atención de calidad a los afiliados? ¿Cómo se solucionaría este problema para una atención de calidad a los afiliados?

El programa seguro popular trata de lograr una mejor perspectiva de vida, a través de servicios de salud de calidad, tales como: atención médica, consultas, laboratorios de análisis clínicos, tratamientos, cirugías, mismas que están contenidas en el catálogo Universal de Servicios de salud (CAUSES)

Sin embargo, los resultados de la encuesta refleja que el programa no cubre todas las enfermedades, cirugías, ni medicamentos, que en ocasiones los afiliados tienen que cubrir el faltante. El 25% confirman que han comprado la medicina, porque no hay en existencia o simplemente no lo cure el seguro popular y un 70% ha tenido que comprar algún medicamento, ya que satisfactoriamente ha sido cubierta su receta.

Tendríamos que preguntarnos si en realidad el programa está cumpliendo con lo que los objetivos planteados de cubrir la seguridad social en materia de salud de personas vulnerables sin derechohabiente. El 21% considera pagar un tratamiento o consulta particular al no encontrar alivio para sus malestares, pero un 79% se quedaría con el programa al no contar con los recursos necesarios para poder ir a un hospital privado.

El estado entonces, enfrenta de manera prioritaria aquellos que socialmente obedecen a una mayor presión, o tienen una mayor incidencia. El estado de bienestar nos explica Tagle, tiene como finalidad, asegurar la protección social de las personas otorgándoles el derecho de salud, servicios sociales, pensiones, maternidad, la protección de este y al mismo tiempo asegurar un ingreso económico durante los periodos de desempleo. El seguro popular es un programa universalista de un estado de bienestar que intenta cubrir la mayoría de las demandas sociales a personas vulnerables. De los encuestados afiliados al seguro popular, el 58% son mujeres, la mayoría de ellas dedicadas a las labores del hogar, y el 42% son hombres dedicados a trabajos de campo y agricultura teniendo ingresos muy bajos y sin poder cubrir todas las necesidades básicas.

El seguro popular es parte de la política social del estado de bienestar, porque aparece como un modelo comprometido con la superación de las iniquidades sociales, a través de una inversión de grandes recursos, con el fin de garantizar la prestación universal de los servicios que garantiza la satisfacción de las necesidades básicas.

El estado social es un sistema que propone fortalecer servicios y garantizar derechos considerados esenciales para mantener el nivel de vida necesario para participar como miembro pleno en la sociedad. Así, el seguro popular se erige como un programa institucional orientado a garantizar estándares sociales que se consideran mínimos en el sentido de la salud.

Tagle dice que el Estado de bienestar, debe hacer referencia a la provisión de servicios de

bienestar por el Estado, pero estos deben ser libres de corrupción, eficientes, eficaces, versátiles y de calidad. El seguro popular asegura que la salud, y por lo tanto la vida de todos, vale lo mismo, de manera que cada mexicano tiene las mismas oportunidades de cuidar su salud independientemente de su situación laboral, su ingreso, su lugar de residencia, su origen étnico, su edad o su género. A las personas encuestadas se les cuestionó que haría falta para el hospital para brindar una mejor atención, un 53% comentaba que el servicio fuera mucho más rápido, el 15% mencionaba la necesidad de más personal, 6% recibir mejor trato, 5% que otros servicios fueran cubiertos, 2% un doctor más puntual, 1% mencionaba que hacía falta más consultorios y el 18% de las personas se encuentran muy contentas con el servicio brindado.

Y a lo que se refiere a los afiliados pertenecientes al municipio de Atlixco, el 63% de los encuestados lo utiliza el programa seguro popular para un chequeo médico, así como para una prevención de enfermedades con un 29%, y de otros servicios con un 8%.

El 24% de estas personas si han tenido que adquirir algún medicamento a través de sus propios medios, el 70% no ya que su receta se le ha cubierto al 100%, o simplemente van a un chequeo y el 6% era la primera vez que asistían a una consulta y por tal motivo no habían tenido algún problema.

Y a lo que corresponde de pagar un tratamiento privado se puede observar que el 19% de las personas encuestadas consideran pagar por un servicio médico al no encontrar alivio, pero el 81% se quedaría con el seguro Popular al no contar con los recursos necesarios para pagar por una atención privada.

Pero se insiste que una de las principales quejas de las personas que reciben este apoyo es la espera para ser consultado, las personas recalcan el de ser citados a una hora y esta no se le respeta, pero a pesar de este inconveniente, se reconoce que el servicio debe de mejorar frente a una creciente población.

Pero como se pudo observar y examinar al estar haciendo esta investigación y a pesar de uno que otro inconveniente la gente se encuentra satisfecha con el trabajo realizado por el gobierno, así como del propio Hospital. Ya que el 21% de las personas se encuentran muy satisfechas con el servicio ya que se puede decir que han tenido suerte al ser consultadas de manera rápida, con una atención respetuosa y cumpliendo con todas sus expectativas, 64% se encuentra satisfecha, con una que otra contrariedad con el tiempo, pero contenta, el 15% poco satisfecha por el trato, por el tiempo de espera y cabe mencionar que dentro de todo esto nadie se siente nada satisfecho.

Y como resultado de esta queja (tiempo) se les cuestiono que, que creen que le haría falta al hospital para brindar una mejor atención y en su mayoría con un 52% comentaban que el servicio fuera mucho más rápido, y que no tuvieran que esperar tanto ya que había ocasiones que perdían todo un día de trabajo por estar en espera de ser consultado, el 17% nos platicaban que sentían que hacía falta más personal, como enfermeras y doctores para que la atención fuera mucho más rápida, el 6% prefieren recibir una mejor atención y buenos tratos por parte del personal que trabaja en dicho complejo, el 4% que por falta de recursos hacían la observación de que más servicios fueran cubiertos por el Seguro Popular, el 2% dice que el médico necesita ser más puntual al comenzar a consultar a cada persona. El 1% consideraba que hacían falta más consultorios para así pasar a más gente sin necesidad de tener que esperar tanto. Y el 18% de las personas se encuentran muy contentas con es el servicio y no le encuentran dificultad.

De acuerdo a los resultados de esta investigación, la presentación en servicio de salud que otorga el Seguro popular en el Complejo Médico Gonzalo Rio Arronte ha sido aprovechada en gran medida por los usuarios ya que la mayoría de los entrevistados así lo manifestó durante la entrevista, que a pesar de esperar tanto al ser consultados ha permitido a la población salir satisfecho con los servicios que le son proporcionados.

Conclusiones

El Seguro Popular trata de responder y lograr sus objetivos de programa social, en la práctica realizada en nuestro estudio de campo en el Complejo Médico Gonzalo Rio Arronte ubicado en el Municipio de Atlixco, demuestra una relativa satisfacción, pero además una inconformidad, ya que las personas que utilizan dicho servicio desean continuar con él, al no tener otra opción, al no contar con los recursos necesarios para ir a un hospital privado, pero les gustaría que mejorara la prestación de dicho servicio.

Los servicios de salud pública en el seguro popular en Atlixco pueden considerarse como ejemplo de lo que ocurre en los municipios del Estado de Puebla y en el resto del país, que enfrentan dificultades para cubrir los objetivos de la política de protección social de personas sin derecho de asistencia médica que solicitan el seguro popular como oportunidad de mejorar su bienestar de vida.

El Seguro Popular enfrenta dificultades de infraestructura para cubrir necesidades médicas del derechohabiente en un Complejo médico que constantemente incrementa su población. Enfrenta un dilema grave en contar con pocos recursos económicos, financieros, administrativos y médicos ante una población muy numerosa. El Seguro popular tiene insuficiencia en aparatos, medicamentos, personal para brindar un mejor servicio social

Por otra parte, el personal médico y administrativo no se da abasto para brindar un mejor servicio, los médicos y enfermeras se encuentran con la mejor disposición de hacer su trabajo y darle un buen servicio al derecho habiente pero la falta de consultorios y de personal hace que esto sea tardado y tedioso para el paciente

El presente estudio demuestra que el programa como tal es favorable, va dirigido a personas que no cuentan con recursos necesarios para ir a una atención privada, la gente reconoce el esfuerzo del gobierno, no en su totalidad como está establecido en el Artículo 4º de la Constitución Política de los Estados Unidos

Mexicanos, que parece no cubrir ciertas carencias a su totalidad, pero es por eso que el gobierno necesita resolver ciertas deficiencias, para así darle a la sociedad una mejor calidad de vida, presentar un mejor servicio público. El servicio del Seguro popular es bueno porque fue creado bajo mecanismos que buscaban ayudar a contribuir a la mejora en materia de salud de toda la población de bajos recursos, que no contaba con seguridad social, el programa como tal cumplió, en parte, con los objetivos que se trazaron desde un principio, pero falta mucho, es necesario resolver ciertas faltas como se mencionó anteriormente, por lo cual hay trabajo arduo que realizar, en todos los sentidos, en lo médico, en lo administrativo, en la prestación de servicios, en los medicamentos, como se puede lograr, con la colaboración tanto de las autoridades correspondientes como la inclusión de toda la sociedad en conjunto. De las obligaciones que tiene la autoridad en este aspecto es de legislar por un recurso aun mayor, porque lo destinado a salud está muy por debajo de otros países.

Además, se deben mejorar las relaciones entre órdenes de gobierno en el sector salud para una mejor distribución de los recursos en materia de medicamentos y aplicación de tratamientos, aunando a una ampliación de infraestructura en clínicas y hospitales para que se consoliden los objetivos como programa social.

El seguro popular busca contribuir a la necesidad de otorgar protecciones especiales a ciertos grupos, como modo de resguardar mejor los intereses que integran tales grupos.

La salud en México es un tema de mayor importancia, el cual el gobierno necesita trabajar mucho para brindar un mejor servicio a toda la población, como se planteó al inicio de la investigación, la aplicación del programa Seguro Popular tiene un efecto de acceso a servicios de salud con deficiencias, que se le dificulta asegurar una buena calidad de vida, debido a que somos un país donde la población que no se encuentra cubierta por ninguna institución de seguridad social cada vez es mayor, por lo que se cumple la hipótesis de investigación que demuestra que el

programa enfrenta problemas que para resolver el rezago poblacional en materia de salud, aún falta mucho que trabajar y que corregir en la atención de calidad, en la atención médica, administrativa, en medicinas, en tratamientos y sobre todo en tiempo

Referencias

Atlixco, D. d. (10 de noviembre de 2013). Gobierno de Atlixco. Obtenido de Atlixco: http://web.archive.org/save/_embed/http://atlixco.gob.mx/atlixco/transparencia/2014/plan/Part%20III.pdf

Atlixco, G. d. (25 de marzo de 2015). Inauguración Complejo Medico Rio Arronte. Obtenido de Inauguración Complejo Medico Rio Arronte: <http://atlixco.gob.mx/noticias/en-atlixco-se-inaugura-el-complejo-medico-%E2%80%9Cgonzalo-rio-arronte%E2%80%9D>

Balbis, J. (26 de octubre de 2005). Cámara de diputados. Obtenido de Cámara de diputados: http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudios/Cesop/Comisiones/d_pciudadana.htm

Bonin, J. C. (1834). Compendio de los principios de administración. Madrid: Imprenta José Palacios.

Burgos, M. (2004). Participación ciudadana. Buenos Aires: Nilsa.

Corzo, J. F. (2012). Diseño de Políticas Públicas. México: Iexe.

Economista, E. (19 de enero de 2015). Periódico El Economista S.A. de C.V. Obtenido

de Periódico El Economista S.A. de C.V.: <http://eleconomista.com.mx/sociedad/2015/01/19/seguro-popular-cuenta-57-millones-afiliados>

Frenk, J., & Gómez Dantes, O. (2008). El sistema de salud de México. México, España: Nostra Ediciones.

INEGI. (15 de enero de 2016). <http://www.inegi.org.mx/default.aspx>. Obtenido de <http://www.inegi.org.mx/default.aspx>

Martínez, R. R. (2006). El Municipio. México: Porrua.

Navarro Sardon, Y. (2007). Situación actual de Salud Publica en México. México: Plaza y Valdés.

Orozco, O. G. (1985). Introducción a la Administración Pública. México: Harla.

QUISBERT, E. (3 de mayo de 2012). "La Administración Pública ", Apuntes Jurídicos™. Obtenido de Apuntes Jurídicos: <http://jorgemachicado.blogspot.com/2012/03/adpu.html>

Salazar, V. C. (2012). Políticas públicas para cambiar la realidad social. México: Buap.

Salud, S. d. (19 de febrero de 2012). Seguro Popular. Obtenido de Seguro Popular: <http://www.seguropopular.org/>

Vázquez, H. (1986). El nuevo municipio mexicano. México: Foro 2000.

Metodología ISO 9001:2015 en la Industria del Calzado por Roberto Javier Gamboa Santiago - Mónica Múndelo Villaseñor - Bertha Múndelo Villaseñor

Methodology ISO 9001: 2015 in the Footwear Industry by Roberto Javier Gamboa Santiago - Mónica Múndelo Villaseñor - Bertha Múndelo Villaseñor

Roberto Javier Gamboa Santiago
Doctorado Ciencias del Desarrollo Humano
Universidad de Guanajuato
rgamboa@ugto.mx

Artículo recibido 2016/08/30
aceptado 2016/11/24

Mónica Múndelo Villaseñor.
Doctorado Ciencias del Desarrollo Humano
Universidad de Guanajuato
m.mondelo@ugto.mx

Escrito como parte de ponencia
Oral presentada en el IV Congreso
Internacional de Investigación
en Ciencias Económicas de la
Universidad de los Llanos

Bertha Múndelo Villaseñor.
Doctorado Ciencias del Desarrollo Humano
Universidad de Guanajuato
bertha.mondelo@ugto.mx

Resumen

La presente investigación forma parte del documento que integra una propuesta de eficiencia organizacional con el tema de sistemas de gestión de la calidad en la industria del calzado de Guanajuato. Las empresas de calzado no se están beneficiando de los modelos de calidad internacionalmente aceptados y utilizados para asegurar la calidad de sus procesos y productos. Como parte de actualización de los contenidos de la investigación, se indagó en la metodología que ayudará a las organizaciones a transitar de la versión 2008 a la más reciente versión en 2015 del modelo ISO 9001, con el objetivo de aportar los procedimientos para formular mediante un proceso claro y sencillo a continuar con la certificación de los procesos de diseño y manufactura de las empresas del calzado en la región.

Los pasos que se siguieron en la investigación, se encuentran descritos gráficamente en un proceso donde se estableció a la industria del calzado en el Estado de Guanajuato como marco teórico contextual o referencial, así como la problematización de la misma en referencia a la calidad, realizando el análisis documental de nueve casos de estudios llevado a efecto desde el año 2012 al 2015 aportados por instituciones especializadas en el ramo del calzado.

Los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad junto con la filosofía y modelos de calidad, sirvieron de marco teórico conceptual para llevar a efecto la investigación. El caso práctico del estudio se realizó en seis empresas de la industria del calzado, mediante el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad, que cumpliera con los lineamientos de los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008. Se realizó en las empresas de estudios un análisis de la implementación del sistema de gestión de la calidad, mediante el estudio de las variables cultura de calidad,

organización del trabajo y la productividad. Así mismo se contrastó los resultados de implementación del modelo de calidad con la problemática presentada en la industria del calzado.

Uno de los retos perseguidos en esta investigación es la de aportar la actualización de la versión más reciente del modelo de sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, por lo que es necesario realizar adecuaciones, así como entrenamientos con la finalidad de obtener la metodología para aportar a las empresas de la industria del calzado para que transiten sus certificaciones que cumplan con los nuevos enfoques y alcances de la normalización.

Las organizaciones de la industria del calzado que actualmente cuentan con un sistema de gestión de la calidad en referencia a ISO 9001 con versión 2008 tienen la necesidad de buscar su actualización con la versión 2015 para que las certificaciones no queden obsoletas. Se pretende mediante acciones correctivas establecer los impactos de las nuevas aclaraciones en el sistema de gestión de la calidad en la organización y se recomienda utilizar la metodología PHVA cuando se implemente las acciones anteriores.

Palabras Clave. Industria del calzado, Sistema de gestión de la calidad, ISO 9001:2015.

Abstract

This research is part of the document that integrates a proposal of organizational efficiency with the theme of quality management systems in the footwear industry of Guanajuato. Shoe companies are not benefiting from internationally accepted quality models and used to ensure the quality of their processes and products. As part of updating the contents of the research, we investigated the methodology that will help organizations move from the 2008 version to the latest version in 2015 of the ISO 9001 model, with the aim of providing the procedures to be formulated through a clear and simple process to continue with the certification of the design and manufacturing processes of footwear companies in the region.

The steps followed in the research are described graphically in a process where the footwear industry in the State of Guanajuato was established as a contextual or referential theoretical framework, as well as the problematization of it in reference to quality, making the documentary analysis of nine cases of studies carried out from 2012 to 2015 by specialized institutions in the shoe industry.

The foundations of the quality management systems together with the philosophy and quality models, served as a conceptual theoretical framework to carry out the research. The case study was conducted in six companies of the footwear industry, through the design and implementation of a quality management system that met the requirements of the international standard ISO 9001: 2008. An analysis of the implementation of the quality management system was carried out in the study companies, through the study of the variables culture of quality, organization of work and productivity. Likewise, the results of the implementation of the quality model were compared with the problems presented in the footwear industry.

One of the challenges pursued in this research is to provide the update of the most recent version of the quality management system model ISO 9001: 2015, so it is

necessary to make adjustments, as well as trainings in order to obtain the methodology to provide companies in the footwear industry to pass their certifications that meet the new approaches and scope of standardization.

The organizations of the footwear industry that currently have a quality management system in reference to ISO 9001 with version 2008 have the need to seek their update with the 2015 version so that the certifications are not obsolete. It is intended through corrective actions to establish the impacts of the new clarifications in the quality management system in the organization and it is recommended to use the PHVA methodology when the previous actions are implemented.

Keywords. Footwear industry, Quality management system, ISO 9001: 2015.

Introducción

La presente investigación se circunscribe dentro de la línea de Administración, Desarrollo e innovación organizacional con el tema de los sistemas de gestión de la calidad en empresas de la industria del calzado. La industria del calzado en el Estado de Guanajuato inició como una actividad artesanal con un crecimiento constante que la ha llevado a ser una industria consolidada, al grado que la ciudad de León es reconocida como la capital mexicana del calzado.

En el devenir histórico del calzado en la humanidad, poco se sabe sobre la naturaleza de la manera o forma de elaboración de calzado en tiempos remotos; no es así hasta la manufactura de la industria del calzado (CICEG, 2006).

Ayudado por investigadores, arqueólogos e historiadores que han podido descubrir algunos vestigios de fragmentos de calzado de cuero, como uno de los materiales más antiguos usados en la protección del pie del ser humano, es como se ha incursionado en su saber.

Aproximadamente en los años 10 000 a. C., se tienen los primeros vestigios de las sandalias de fibras naturales de yuca-cuero que se utilizan de protección del cuerpo y piel, así como el calzado más antiguo en forma de sandalia en el Estado de Oregón en los Estados Unidos y el país de Dinamarca.

Para el año 25 000 a. C., se descubre como accesorio para vestir que incluía protección del pie. En Asia entre el año 5 000 y 1 000 a. C.

aparece el calzado tejido y cosido. Durante los años 4 000 y 3 2000 a. C. en Egipto se usaba la sandalia con suela de cuero. Durante el imperio Romano, en el año 800 a. C. se usaba la sandalia de piel, y en la zona antigua de Mesopotamia, durante el año 300 a. C. se usaba la sandalia de textiles, algodón y cuero.

Para el siglo IV d.C. en el imperio Bizantino, los bárbaros y nobles se usaban polainas y calzado de puntas largas. En América, los pobladores de la cultura Maya utilizaban sandalias tejidas con piel, entre los años 1 400 y 1 600 a.C. En Europa en el siglo XVI, se utilizaron por primera vez los mocasines y para el siglo XVII, zapatos de tacón de madera y piel con suela de arcos y colores rojo y café, así mismo para el siglo XVIII se utilizaron las botas tipo Jockey y para el siglo XIX zapato tenis con suela de hule, deportivos de lona y zapatilla de piel suave y bota militar.

En México, durante el período de la colonia y siglo XIX, los registros del calzado se dan en la ciudad de León, como una tradición manufacturera del cuero y textil, ésta última tiene su declive a mediados del siglo, por lo que la del calzado se consolida y se acelera con la expansión del mercado, industrialización, urbanización, tecnología y remuneraciones. En los años 30's se usaba el zapato deportivo, el de vestir tipo Oxford, y se conocen las marcas Converse, Reebok, Nike y Adidas, así como las sandalias "T-stolap", botas militares de corte de nylon y los "Top Sider" calzado de plástico a mediados para los años 40's.

Entre los años 60's y 80's la importancia del calzado recae en el diseño, marca y colores. Se fabrican sandalias de cuero con suela látex, confortables. Botas de estilo "A-go-go", calzado de charol, zapatos de plataforma. En los últimos años las empresas de calzado tienen alta tecnología, proveedores con diseño y confort, calzado para deportes especializados, y es a partir del año 2003 que aparece el "e-commerce" con programas interactivos para personalizar calzado, elaborar calzado por diseño colaborativo, materiales inteligentes, sistemas de comercialización y tecnología de la información.

Justificación.

Las exigencias del mercado, la apertura económica y comercial de los últimos años y la competencia desleal principalmente de los países asiáticos ha originado cierto detrimento en la industria del calzado en México.

El cliente hoy en día es muy exigente. Tiene un poder de negociación mucho mayor al que tenía en años anteriores, ya que la oferta es grande. Los productores de calzado deben adaptarse al nuevo entorno, generando estrategias en la producción y del mercado que permita crecer a la industria. El poder de negociación del productor de calzado prácticamente se ha desvanecido en los últimos años.

Aunado a esto, hoy en día el Sector Calzado se enfrenta a competencia desleal (calzado de contrabando), baja productividad, pérdida de mercado y un sinnúmero de otros factores que están poniendo en riesgo su supervivencia.

La industria del calzado se ha enfrentado a grandes retos en los últimos años, al grado que hoy en día hay quienes comentan que esta industria en el Estado de Guanajuato, que ha dado el nombre de "Capital del Calzado" a León, está en riesgo de desaparecer. La falta de competitividad, la competencia desleal, problemas relacionados con la proveeduría, están poniendo en riesgo la supervivencia de estas empresas.

Por otro lado, a casi tres décadas de la emisión de la primera edición de la norma de aseguramiento de la calidad ISO 9001:1987, en México solamente algunas empresas de calzado, cuentan con el certificado de registro de su Sistema de Gestión de la Calidad, bajo el modelo de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008.

La industria del calzado en el Estado de Guanajuato no se está beneficiando de los modelos de calidad internacionalmente aceptados y utilizados para asegurar la calidad de sus procesos y productos.

Planteamiento del problema.

La aplicación del modelo Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 puede beneficiar a las empresas de la industria del calzado en el Estado de Guanajuato, en cuanto a cultura organizacional, organización del trabajo y productividad, para hacer frente a los problemas de productividad y reducir la problemática del sector.

Lo anterior con el propósito que la rama económica del sector calzado tenga un desarrollo en el mercado interno como externo dentro de la competitividad de la apertura comercial.

Objetivo general.

Dar a conocer cuáles son algunos de los beneficios que la industria del calzado en el Estado de Guanajuato puede obtener, a partir del diseño y desarrollo, implantación, mantenimiento y mejora de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en el modelo ISO 9001:2008, y que puede ser una estrategia para hacer frente a y reducir la problemática del sector.

Metodología (métodos y técnicas).

1.- Análisis de la problemática del sector calzado en el Estado de Guanajuato, en términos de Causa – Efecto, desde el punto de vista "Calidad".

A partir de la información obtenida de estudios relacionados con la problemática de la industria del calzado, realizados por diversos organismos, se determinará cuáles son los elementos que están involucrados en la problemática de la calidad de los procesos y productos en la industria del calzado en la región, y cuál es la relación Causa – Efecto entre ellos.

2.- Análisis del estado inicial y final de seis empresas de Calzado que implementaron ISO 9001:2008, en términos de cultura, organización y productividad.

Después de la implementación de los Sistemas de Gestión de la Calidad en las empresas en las que se realizará el proyecto de investigación, se buscará detectar mejoras cuantitativas y cualitativas, en relación a su cultura de la organización, organización del trabajo y productividad.

3.- Análisis de cómo las “Causas” que acentúan la problemática del Sector Calzado (en términos de Calidad) pueden ser combatidas con la implementación del modelo ISO 9001:2008.

4.-Relación entre las Causas que acentúan la problemática del Sector Calzado y los elementos del modelo ISO 9001:2008 que pueden ser útiles para combatirlas. Se sustentará la puesta en relación con los datos de beneficios obtenidos de casos reales.

En la presente investigación se describe los resultados de la misma donde se introduce a la industria del calzado en tres niveles, tales como la internacional, nacional y estatal, así mismo se establece el planteamiento de la problemática del sector dentro del alcance de las empresas de calzado en el Estado de Guanajuato, teniendo como método el causal y el enfoque de calidad, así mismo utilizando herramientas de la calidad de recopilación de datos, afinidad y causa-efecto.

Posteriormente se fundamenta la investigación con su marco teórico conceptual, en donde se exponen los principios, fundamentos, filosofía y modelos de sistemas de calidad, donde se abordan el surgimiento del

pensamiento de la calidad desde tiempos remotos, pasando por la evolución de la calidad en países occidentales y en Japón.

Una vez realizado lo anterior, se describe el procedimiento de diseño y desarrollo e implementación de la metodología del modelo de la familia de normas ISO 9000 en las empresas de la industria del calzado, pasando por la evolución de la calidad en países occidentales y en Japón; así mismo se describe para mayor entendimiento los términos y definiciones del vocabulario de la norma internacional ISO 9000:2005 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary-, los ocho principios universales de sistemas de gestión de la calidad, tales como el enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión y la mejora continua; el pensamiento filosófico de los maestros o denominados “gurus” de la calidad que sentaron las bases mediante sus ideas y contribuciones a la administración de la calidad; las historia de la calidad descrita por medio de los sistemas de calidad a través del tiempo, tales como la autoinspección, control de calidad, aseguramiento de la calidad, calidad total y la gestión de la calidad, donde se hace énfasis en los enfoques y alcances de los mismos, así como de herramientas, métodos y técnicas de la calidad y finalmente el contexto de la estandarización de los productos y procesos que dio como resultado la familia de normas internacionales ISO 9000, de los modelos de aseguramiento de la calidad de la versión de los años 1987 y 1994, hasta el modelo de gestión de la calidad de la versión del año 2000 y 2008.

Se describe también la industria del calzado en tres niveles, tales como el internacional, nacional, y estatal y local, así mismo con mayor detalle se expone la oferta, demanda, estructura, competitividad y comercio exterior del sector calzado. Así mismo las buenas prácticas de la rama industrial en países exitosos como lo asiáticos, representado por China, líder mundial en producción y exportación de calzado.

Para considerar el cuerpo de la investigación, se describe los análisis llevados a efecto, primeramente mediante el estudio de la problemática de la industria del calzado, mediante el método casual o causa o efecto, auxiliado por los métodos o herramientas de la calidad administrativa de diagramas de afinidad y causa y efecto, delimitado solamente por el punto de vista o enfoque de la calidad, posteriormente se realiza un estudio del estado inicial y final de seis empresas de calzado que al diseñar y desarrollar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad, tomando como base el modelo de la norma internacional ISO 9001:2008 Quality management systems – Requirements, y teniendo como variables la cultura de la calidad, la organización del trabajo y la productividad de las seis plantas o empresas, así como otros beneficios cualitativos obtenidos resultados de la implementación del sistema o modelo y finalmente dentro de la investigación se realizó el estudio y análisis de las causas y efectos de la problemática del sector calzado y que pueden ser beneficiadas con la implementación del modelo ISO 9001:2008.

Finalmente se realiza las conclusiones de la investigación en relación al cumplimiento de los objetivos y alcance del estudio, así mismo se lleva a efecto algunas recomendaciones para el sector, en base a los resultados del trabajo de investigación.

Contexto Teórico.

Principios, fundamentos, filosofías y modelos de sistemas de calidad – de la autoinspección a la gestión de la calidad-

Génesis de la calidad. Devenir histórico de la calidad. Existen diferentes concepciones filosóficas del término calidad, sin embargo, podemos retomar la referencia de la norma internacional ISO 9000:2005 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary, que concibe a la calidad como “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. El término calidad puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

Así mismo, inherente se utiliza en contraposición a asignado, que significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.

El conjunto de propiedades inherentes a una cosa, es el que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. En este sentido, buena calidad es sinónimo de excelencia y superioridad.

Buena calidad es lo que la humanidad ha exigido en todas sus acciones, desde tiempo remotos. Por eso, la importancia de la calidad en la historia de la humanidad. Se puede señalar algunos eventos, tales como:

1. En el año 2 150 a. C., el Código de Hammurabi sentenciaba que el albañil que construyera una casa que se derrumbará, sería condenado a muerte.

2. En Fenicia existían inspectores encargados de rechazar los productos fabricados por los artesanos que no cumplían con las especificaciones gubernamentales de calidad. Todas las violaciones a estas normas se castigaban cortándole la mano a quienes elaboran un producto defectuoso.

3. En el año 1 450 a. C., en Egipto, se instituyó un grupo de inspectores cuya función era corroborar las medidas y el peso de los bloques de piedra utilizados en las construcciones, pues todos debían ser exactos en tamaños y peso. Este método también fue utilizado por los Mayas en América Central.

4. En México, comenzó a entenderse la calidad, a partir del segundo lustro de la década de los ochenta, cuando los programas de desarrollo económico obligaron a la planta productiva a modernizarse para poder enfrentar a la competencia externa. Se instituyó el Premio Nacional de Calidad en 1989, como el reconocimiento anual del gobierno mexicano a las organizaciones que destaquen en la aplicación de procesos de mejoramiento continuo integral.

La importancia de la calidad en la historia de la humanidad, continúa siendo vital; pues de

que se aplique, o no, depende entre otros aspectos, el éxito o fracaso de las empresas.

En el contexto de la Calidad Total, surge la pregunta de cómo medir los logros y fracasos de la misma. Para ello, primero es necesario saber qué factores evaluar. En este sentido, podemos concebir a la calidad total como una naranja partida en dos partes iguales, mismas que al unirse forman una unidad exacta.

Una de ellas, está compuesta por la esencia de la calidad. En este punto cabe mencionar algunos principios básicos como:

- Los costos de una calidad baja son altos.
- La elevación de la calidad de los elementos redundante en una mejor organización.
- Es responsabilidad de todos lograr una alta calidad.
- La división de áreas, departamentos, etc., impiden tener una visión general del trabajo.

La otra mitad comprende las herramientas y técnicas que distinguen a la calidad total de otras nociones similares, tales como:

- Gerencia participativa o administración por objetivos.
- Uso de equipos transfuncionales: compuesto por miembros de diversas áreas de la organización, para la resolución de los problemas que se presenten.
- La detección explícita y continua de las necesidades del cliente.

El uso de métodos cuantitativos: Histogramas, cartas de control, análisis de Pareto, diagrama de Ishikawa, análisis de costos de calidad, con el fin de monitorear los logros; las limitaciones y el enfoque en el proceso, más que en los resultados, etc.

La única forma de lograr la calidad total será juntando, homogénea y objetivamente, estas dos partes, una la esencia de la calidad y la otra de herramientas y técnicas de la calidad.

Existen algunos enfoques de la calidad, tales como, la escuela norteamericana de la calidad, también conocida de “Cero Defectos (ZD)” (Juran y Gryna, 1995), que entre sus pensamientos destaca:

1. Calidad total como utopía.

Se llega a considerar que la calidad total es imposible, que la perfección pertenece al plano sobrenatural; la consideramos algo imposible de alcanzar, principalmente cuando se nos exige un servicio de calidad total.

2. Calidad total como ideal.

El ideal es el sueño del hombre despierto. El sueño de quien llega a considerar lo imposible como posible. El sueño de una educación que sobre todo contribuya a mejorar la calidad de vida de la población.

3. Calidad total como realidad.

No Justificar nuestros errores mediante nuestras limitaciones, sino impulsar nuestras potencialidades.

4. Calidad total como exigencia.

Los cambios en el mundo exigen cada día una mayor competitividad, de tal manera que seamos aptos para desarrollar nuestras actividades de manera efectiva.

Antecedentes de los programas de calidad en occidente.

Los antecedentes de los programas de calidad en los países occidentales se pueden remontar a la calidad lograda por las antiguas civilizaciones, a la de los gremios de artesanos de la edad media, a la calidad de los productos del inicio de la revolución industrial, etc. Sin embargo, un primer dato en época más reciente, es el de la creación de la función de inspección (Taylor, 1991). Esto se debe a Frederick W. Taylor, quien es considerado el padre de la Ingeniería Industrial por sus trabajos en los entonces, fines del siglo XIX y principios del XX. Se conoció como administración científica. Hasta entonces, el trabajador había sido responsable de hacer un trabajo y de verificar

que estaba bien hecho. Taylor, buscando la eficiencia por medio de la división del trabajo, separó la función de inspección para que el obrero pudiera dedicar todo su tiempo a la fabricación. Tal vez, en la actualidad, esta forma de pensar es responsable; pero indudablemente lo que hizo Taylor en su tiempo ha hecho posible los logros actuales.

Otro hito en el desarrollo de los sistemas de calidad, fue sin duda el de la aplicación de las herramientas estadísticas. El control estadístico de calidad se le debe al Dr. W. A. Shewart, de los laboratorios Bell, quién publicó sus investigaciones en el año de 1931. El trabajo de Shewart fue ingente, ya que comprobó personalmente las fórmulas de la probabilidad, para lo cual desarrolló el “Bombo de Shewart”. De su obra se desprende el moderno CEP, (Control Estadístico de Proceso). Desgraciadamente, también su trabajo es criticado por quienes opinan que el control estadístico tiene el inconveniente de dar por descontado, o de aceptar que haya fracciones defectuosas y/o producción fuera de especificaciones, cuando sólo debe tenderse a que haya “cero defectos”. La divulgación y aplicación de las técnicas estadísticas de Shewart fue lenta y escasa hasta la llegada de la segunda guerra mundial.

El esfuerzo bélico desarrollado en la segunda guerra mundial no fue solamente en los frentes de batalla. Puede afirmarse que, en cierta forma muy real, la guerra se peleó y se ganó por los vencedores, en las fábricas, tanto las de materiales bélicos como en todas las demás. Con una creciente demanda propia de la guerra, con personal inexperto por la movilización, se lograron índices de producción increíbles, mediante, entre otras técnicas, el control estadístico de calidad. Fue durante la guerra que se publicaron las normas conocidas como Z-1 Standards, adoptadas en su totalidad por Inglaterra, donde se conocieron como British Standards 1008. Algunos de los métodos estadísticos desarrollados y utilizados por los aliados durante la guerra fueron tan efectivos que se clasificaron como secretos militares y solo se divulgaron después de la derrota de Alemania.

Terminada la guerra, la prosperidad que gozaron los Estados Unidos y la falta de una verdadera competencia, disminuyeron la necesidad de producir con calidad, y, desgraciadamente, se descuidó la aplicación de las técnicas de control de calidad. Sin embargo, el desarrollo de la industria espacial y de la industria nucleoelectrónica exigieron mejores productos y de mayor confiabilidad. De esta época datan los inicios del aseguramiento de la calidad. Tanto el elevado costo de las fallas del equipo espacial como la resistencia y el temor a la energía nuclear fueron factores que obligaron al desarrollo de programas para asegurar la calidad.

El mundo occidental se dio cuenta como, en pocos años, los productos japoneses fueron desplazando a otros que gozaban de un prestigio que parecía fuera de toda duda. La industria norteamericana de receptores de televisión prácticamente se acabó. La supremacía de las cámaras fotográficas de Alemania se acabó. Los grandes de la industria del automóvil vieron disminuir, año con año, su participación en el mercado. La industria relojera suiza, con su prestigio de siglos, estuvo a punto de acabarse. La única manera de sobrevivir ha llegado a ser el producir con calidad y a precios competitivos. El mundo occidental literalmente se volcó a Japón para averiguar y aprender sus técnicas. Se hizo un gran negocio de las técnicas y filosofía de calidad.

Antecedentes de los programas de calidad en Japón.

La historia de la calidad en el Japón se inicia en la postguerra. Antes de la guerra no existía un verdadero prestigio en los productos japoneses; con excepción, tal vez de la porcelana y algunos otros productos típicos. No había la presencia actual de artículos japoneses en el mercado mundial, y los que había competían por precio, no por calidad.

Después de la derrota sufrida en la Segunda Guerra Mundial, Japón sufrió la ocupación norteamericana y se vio obligado a cambiar algunos aspectos de su vida, como su

forma de gobierno; pero mantuvo la estructura económica que conocemos de los grandes consorcios, desarrollando lo que algunos han calificado de combinación del feudalismo con el liberalismo económico. Por otra parte, el gobierno de ocupación alentó la recuperación económica; tal vez sin darse cuenta de que así alentó también la prosecución de la guerra, ahora en el campo económico.

En mayo de 1946, las fuerzas de ocupación obligaron a la industria de telecomunicaciones a usar el Control de Calidad moderno, debido a la mala calidad del servicio telefónico. Esta fecha marca el principio del Control Estadístico de Calidad de Japón. La tradición de adquirir tecnología en el extranjero, y sobre todo en los Estados Unidos, ya se tenían en el Japón. Por ejemplo, los grandes consorcios fabricantes de equipos eléctricos, tenían convenios de transferencias de tecnología con Westinghouse y General Electric, desde muchos años atrás. Por lo tanto, es bastante natural que cuando la JUSE (Japanese Unión of Scientists and Engineers) decidió que había que hacer algo para mejorar la calidad de las manufacturas japonesas, recurrieran a los norteamericanos de Deming y Juran. La JUSE, organización privada de ingenieros y académicos, se fundó en 1946. En 1949 Instituyó un grupo de investigación en Control de Calidad (QCRG), el cual dio su primer curso en ese mismo año.

Deming impartió en Japón, invitado por la JUSE, un seminario sobre el Control Estadístico de la Calidad en 1950. El seminario duró ocho días y estuvo dirigido a gerentes y a ingenieros. Sus temas principales fueron:

1. Cómo usar el ciclo PDCA (Planear, Hacer, Verificar, Tomar acción).
2. La importancia de tener criterio sobre la dispersión en las estadísticas.
3. Control del proceso por medio de las gráficas de control.

Deming volvió a Japón en 1951 y en 1952, y desde entonces ha regresó en forma regular. Su influencia fue decisiva en el enfoque que

desarrollan los japoneses del Control de Calidad, al punto que el Premio Nacional de Calidad en Japón se denomina Premio Deming.

A continuación, en lo que puede considerarse una fase inicial en Japón se le dio un gran impulso al Control Estadístico y a la Normalización, pero sin mucho éxito. En 1954 la JUSE invitó al Dr. Juran, quién impartió varios seminarios, en los que hizo hincapié en la necesidad de considerar al Control de Calidad como una herramienta de la administración. Este fue el inicio de un desarrollo de conceptos y de filosofía que culminaron con el Control de Calidad, a lo largo y ancho de la empresa (CWQC), o Control Total de Calidad, tal como lo conocemos ahora.

El esfuerzo por divulgar y hacer que los supervisores y trabajadores aprendieran las técnicas de control de calidad, llevó a la creación de los círculos de control de calidad. En 1963, se inició este movimiento, y dos años después ya había 3,700 grupos registrados. Es importante recalcar que los círculos de control de calidad no fueron pensados como grupos para promover mejoras, sino como círculos de estudios y de aplicación de las técnicas de control de calidad.

Posteriormente, se desarrollaron otras técnicas de la calidad, que han contribuido a hacer más competitivas las manufacturas japonesas; al mismo tiempo que en sí mismas han sido un producto de exportación exitoso. Entre estas “técnicas - filosóficas”, se pueden mencionar:

1. El sistema de producción Toyota.
2. El JIT o justo a tiempo.
3. El método Taguchi.
4. Seis sigmas.
5. El SMED o cambio rápido de herramientas.
6. Kaizen.
7. Lean.

El resultado de la conjunción de estas técnicas y filosofía con la peculiar organización industrial del Japón ha sido el gran auge de las exportaciones japonesas a todo el mundo sobre todo en los campos de: Automóviles, Productos electrónicos, Productos ópticos, Tipos de relojes

Estrategias utilizadas por Japón para ser líder en calidad a nivel mundial, según Armand V. Feigenbaum (Feigenbaum, 1990):

1. Los administradores superiores se deben encargar personalmente de dirigir la revolución de la calidad. 2. Todos los niveles y funciones de la organización deberán involucrarse en programas de capacitación en administración de la calidad. 3. El mejoramiento de la calidad se debe realizar continuamente, y a un paso revolucionario, no evolucionario. 4. La fuerza de trabajo se involucra con el mejoramiento de la calidad a través de los círculos de calidad. 5. Los objetivos de calidad son parte del plan de negocio.

Base racional de la calidad. Fundamento conceptual de los sistemas de calidad.

La norma internacional ISO 9000:2005, Quality management systems – Fundamentals and vocabulary-, proporciona los conceptos y brinda las definiciones de los términos utilizados en el diseño y desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión de la calidad.

Algunos términos básicos, que es necesario tener en cuenta en esta investigación, se presentan a continuación:

1. Acción correctiva. Acción tomada para eliminar las causas de una conformidad detectada u otra situación no deseable.

Puede haber más de una causa para una no conformidad. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse; mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda. Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

2. Acción preventiva. Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda; mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

3. Alta dirección. Persona o grupo de personas que dirige y controlan al más alto nivel una organización.

4. Auditoría. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría, y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

5. Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

6. Ciclo de calidad. Modelo conceptual de actividades interdependientes que influyen sobre la calidad en diferentes fases, que van desde la identificación de las necesidades hasta la evaluación de cómo han sido satisfechas.

El marco teórico de la investigación se encuentra establecida primeramente por la filosofía para la administración de la calidad de las organizaciones, así como por la denominada base racional de los SGC, el cual comprende el fundamento conceptual, los ocho principios y el modelo ISO 9001:2008.

Las ideas establecidas en la filosofía para la calidad por los denominados “gurus” o maestros del pensamiento por la calidad, tales como Philip B. Crosby, Edwards W. Deming, Joseph M. Juran, Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa, Shigeru Mizuno, John S. Oakland, Thomas Peters, Shigeo Shingo, Dr. Genichi Taguchi.

El fundamento conceptual de los sistemas de gestión de la calidad, referenciado en la norma internacional ISO 9000:2005, Quality management systems – Fundamentals and vocabulary-, proporciona los conceptos y brinda las definiciones de los términos utilizados en el diseño y desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión de la calidad.

Los principios fundamentales de la gestión de la calidad pueden ser utilizados por la alta dirección, con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

Estos ocho principios de enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisión, Relación mutuamente beneficiosas con el proveedor sirven de directrices para construir el modelo de gestión de la familia de normas internacionales de la calidad ISO 9000, lo que representa la fundamentación necesaria para esta de investigación.

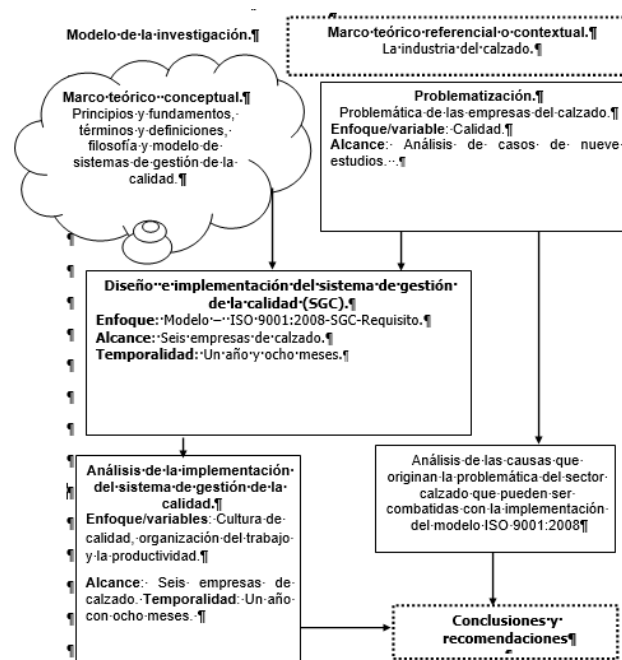
El modelo del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 basado en procesos ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los requisitos de las cláusulas sistema de gestión de la calidad, responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización del producto, y medición, análisis y mejora. Se muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la empresa ha cumplido sus requisitos.

Materiales y Métodos.

Los pasos que se siguieron en la investigación, se encuentran descritos gráficamente en el anterior proceso, donde se estableció a la industria del calzado en el Estado de Guanajuato como marco teórico contextual o referencial, así como la problematización de la misma en referencia a la calidad, realizando el análisis documental de nueve casos de estudios llevado a efecto desde el año 1992 – 2009, aportados por instituciones especializadas en el ramo del calzado. Los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad junto con la filosofía y modelos de calidad, sirvieron de marco teórico conceptual para llevar a efecto la investigación.

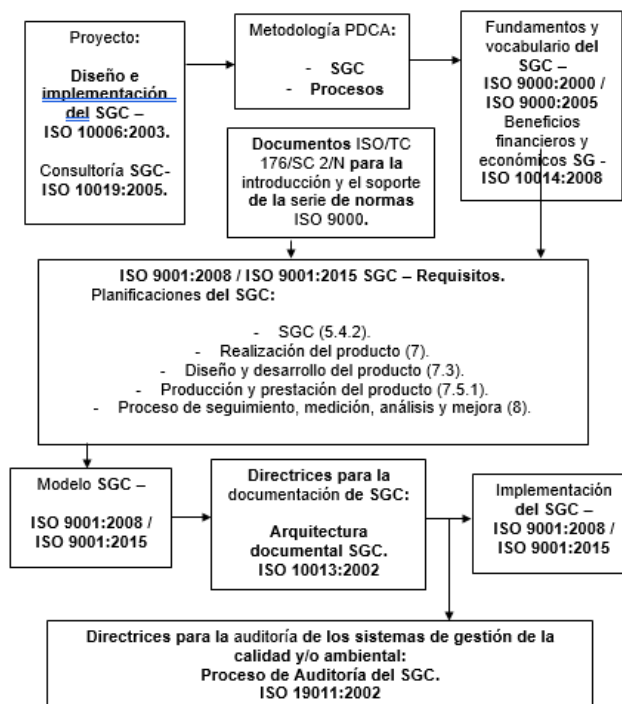
El caso práctico del estudio se realizó en seis empresas de la industria del calzado,

mediante el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad, que cumpliera con los lineamientos de los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008.



Fuente: Elaboración propia, 2015.

Modelo para el diseño e implementación del SGC en las empresas de la industria del calzado.



Fuente: Elaboración propia, 2015.

Se realizó en las empresas de estudios un análisis de la implementación del sistema de gestión de la calidad, mediante el estudio de las variables cultura de calidad, organización del trabajo y la productividad. Así mismo se contrasto los resultados de implementación del modelo de calidad con la problemática presentada en la industria del calzado.

Modelo de la investigación. Se enfoca a la industria del calzado a partir de un marco teórico y referencial que busca desarrollar la problemática de analizar nueve estudios de caso, con un alcance de seis empresas relacionadas con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en dos años.

Resultados.

Se estudia la relación entre las Causas que acentúan la problemática del sector calzado y los elementos del modelo ISO 9001:2008 que pueden ser útiles para combatirlas. Se sustenta esta relación con los datos de beneficios obtenidos en los casos reales analizados previamente.

Si combatimos las causas que contribuyen al desarrollo de la problemática, entonces sus síntomas automáticamente desaparecerán o al menos disminuirán. Es importante mencionar que esta investigación se realiza enfocando la problemática únicamente desde el punto de vista de la “calidad” y los elementos relacionados con este tema. Esto implica en gran medida que los factores considerados en este estudio son factores controlables por los empresarios en la

mayoría de los casos. No se debe esperar a que las condiciones externas cambien milagrosamente, ya que eso sería tomar una actitud fatalista. Debemos hacer lo que esté a nuestro alcance para cambiar el rumbo de las cosas, independientemente de que existan otros factores que no podemos controlar directamente.

Se realiza una comparación de causas con los elementos de ISO 9001:2015, con el fin de analizar si existen elementos en este modelo de gestión de la calidad que nos proporcionen los medios o directrices para hacer frente a estas causas. Igualmente se analiza si los beneficios obtenidos por las empresas de calzado que cuentan con Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 mostraron beneficios en torno a la desaparición o disminución de factores relacionados con las “causas”, y en relación con el elemento de ISO que contribuye al beneficio.

Análisis de las causas que originan la problemática del sector del calzado que pueden ser combatidas con la implementación del modelo ISO 9001:2008.

Efectos de la problemática.

Para comprobar lo anterior es necesario analizar los factores de la tabla que muestra los efectos (síntomas de la problemática) y compararlos con la situación de las empresas sujetas a estudio “después” de haber implementado su Sistema de Gestión de la Calidad.

Problemática del sector en empresas con ISO 9001:2008.

Síntoma de la problemática	Situación de las empresas con ISO respecto a estos síntomas
Hay necesidad de cambiar	El cambio se dio y se obtuvieron beneficios considerables.
Se desaprovecha potencial exportador a (cerca de Megamercado)	Hay más posibilidad de negociar si se llega a registrar el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa para obtener un certificado de ISO 9001:2008. Como se muestra, esa es la tendencia. Sin embargo, no se cuenta con información concreta que respalde que estas empresas hayan obtenido este beneficio. Además, las condiciones actuales en el mercado no se prestan para la exportación.
	Si se llega a registrar el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa para obtener un certificado de ISO 9001:2008, éste es una estrategia de mercadotecnia importante. Sin embargo, no se cuenta con datos suficientes para asegurar que

Problemas de presencia en el mercado	como consecuencia de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 estas empresas hayan incrementado su presencia en el mercado.
Costos altos por baja productividad, falta de planeación, reprocesos.	Si bien no se tienen datos en relación con beneficios en costo, las siguientes estadísticas muestran de alguna manera un impacto positivo en el costo. Reprocesos: Reducción 7.0% a 0.43% Reducción 31.22% a 7.29% De ? a 0.6 % (Se percibe reducción, pero no se conoce el dato inicial). De ? a 4.0% (Se percibe reducción, pero no se conoce el dato inicial). Desperdicios: Reducción de 12% a 6% De ? a 10% (Se percibe reducción, pero no se conoce el dato inicial) Devoluciones Reducción de 5% a 0.4 % Reducción de 1.2% a 0.4 % Reducción de 2% a 0.7 % Reducción de 4.5% a 1.8 % PROMEDIO: 3.5 % a 0.825%
Calidad de productos nacionales deficiente comparado con el mercado	Las estadísticas de Devoluciones que se muestran a continuación son muy probablemente un indicador de desempeño para el incremento en la calidad de los productos: (muestreo de las plantas con ISO). Reducción de 5% a 0.4 % Reducción de 1.2% a 0.4 % Reducción de 2% a 0.7 % Reducción de 4.5% a 1.8 % PROMEDIO: 3.5 % a 0.825% Una empresa reportó: AL INICIO: 20% calzado con detalles que se pueden mejorar AL FINAL: 3% calzado con detalles que se pueden mejorar
Síntoma de la problemática	Situación de las empresas con ISO respecto a estos síntomas
Baja productividad	Muestreo de Reprocesos: Reducción 7.0% a 0.43% Reducción 31.22% a 7.29% De ? a 0.6 % (Se percibe reducción, pero no se conoce el dato inicial) De ? a 4.0% (Se percibe reducción, no se conoce el dato inicial) Muestreo de Desperdicios: Reducción de 12% a 6% De ? a 10% (Se percibe reducción)
Incumplimiento con requisitos / expectativas de clientes	Las estadísticas de Devoluciones que se muestran a continuación son muy probablemente un indicador de desempeño para el incremento en la satisfacción de los clientes: (muestreo de las plantas con ISO). Reducción de 5% a 0.4 % . Reducción de 1.2% a 0.4 % . Reducción de 2% a 0.7 % .Reducción de 4.5% a 1.8 % . PROMEDIO: 3.5 % a 0.825% Muestreo de Quejas De ? a 1.0 % (Se percibe reducción, pero no se conoce el dato inicial) De ? a 2 por mes (Se percibe reducción, no se conoce dato inicial)
Control de procesos inadecuados o inexistentes.	El control de proceso se incrementó de un 19 % a un 86 % con respecto a requisitos de ISO 9001:2000, que es considerado un modelo que establece requisitos aceptados internacionalmente como adecuados para el control de procesos.

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Causas vs elementos ISO 9001:2008

Elemento "Causa" que acentúa la problemática	Elemento ISO relacionado (4 al 8)	(1) % Antes	(2) % Después	Características de empresas con ISO en relación con esta causa (Después de ISO)	(3) % Antes	(4) % Después
9 falta capacitación en general en todos los niveles.	6. Recursos humanos	15 %	92 %	Capacitación al personal administrativo Capacitación al personal Operativo	39 % 39 %	80 % 82 %
11 Desconocimiento de los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad.	6. Recursos humanos	15 %	92 %	Capacitación al personal administrativo Capacitación al personal Operativo	39 % 39 %	80 % 82 %
12 liderazgo inadecuado o inexistente	5. Responsabilidad de la Dirección	23 %	96 %	Compromiso del personal administrativo con la calidad Compromiso del personal operativo con la calidad Participación del personal en decisiones y diseño del trabajo Facilidad de delegar responsabilidades El personal conoce claramente sus responsabilidades y autoridad Hay trabajo en equipo	40 % 43 % 31 % 33 % 31 % 37 %	79 % 80 % 74 % 74 % 79 % 76 %
8 cultura de Calidad muy pobre.	5. Responsabilidad de la Dirección	23 %	96 %	Cultura de Calidad Global + Idem al anterior	37 %	78 %
15 falta de la aplicación de técnicas, métodos, herramientas, etc.	8.2.3 Control y seguimiento del Proceso. 8.2.4 Control y seguimiento del Producto. 8 medición, análisis y mejora	19 % 12 % 14 %	86 % 89 % 80 %	Se tiene información sobre el comportamiento de los procesos y productos Los criterios del trabajo están claramente definidos Los criterios de aceptación del producto están claramente establecidos	28 % 20 % 25 %	84 % 82 % 82 %

Fuente: Elaboración propia, 2015.

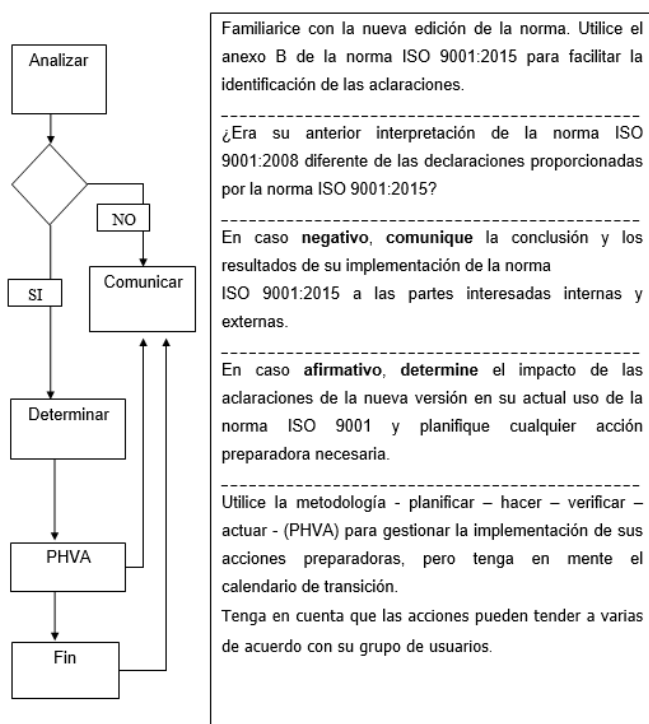
Elemento "Causa" que acentúa la problemática	Elemento ISO relacionado (4 al 8)	(1) % Antes	(2) % Después	Características de empresas con ISO en relación con esta causa (Después de ISO)	(3) % Antes	(4) % Después
13 retraso en materia de calidad	El modelo ISO 9001:2000 en general	23 %	90 %	Retraso en años en aplicación de Modelos o Sistemas Calidad	60 * años	6 ** años
10 Falta planeación y sistematización de procesos y productos para ser más preventivos	4 sistema de gestión de la Calidad 8.2.3 Control y seguimiento del Procesos 8.2.4 Control y seguimiento del producto	0 % 19 % 12 %	86 % 86 % 89 %	El personal conoce claramente sus responsabilidades y autoridad La información que se requiere se encuentra disponible rápidamente Se tiene información sobre el comportamiento de los procesos y productos Los criterios del trabajo están claramente definidos Los criterios de aceptación del producto están claramente establecidos Se hacen revisiones formales y sistemáticas de la situación de la empresa con respecto a la calidad Las actividades se realizan de manera sistemática y controlada El flujo información entre departamentos ordenado Contamos con medios formales y sistemáticos para lograr la mejora continua En general la organización en área administrativa En general la organización en área operativa	31 % 28 % 30 % 20 % 25 % 27 % 29 % 34 % 27 % 36 % 37 %	79 % 84 % 87 % 82 % 82 % 87 % 83 % 84 % 87 % 82 % 90 %
14 Diseño y Desarrollo del producto informales sin sistemas ni controles	7.3 Control de Diseño	19 %	87 %	Los criterios de aceptación del producto están claramente establecidos La información que se requiere se encuentra disponible rápidamente	25 % 28 %	82 % 84 %

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Uno de los retos perseguidos en esta investigación fue la de aportar la actualización de la versión más reciente del modelo de sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, por lo que fue necesario realizar adecuaciones, así como entrenamientos con la finalidad de obtener la metodología para aportar a las empresas de la industria del calzado para que transiten sus certificaciones que cumplan con los nuevos enfoques y alcances de la normalización.

La manera o la forma en cómo poder desarrollar la nueva versión de ISO 9001:2015, en las organizaciones del calzado, se define en la descripción de las actividades del diagrama de flujo, donde se establece identificar las aclaraciones que se contiene en el anexo B de la propia norma, así como analizar el contenido de los requisitos del estándar, con la finalidad de percibir la interpretación en la declaración de los requisitos.

Procedimiento para implementar ISO 9001:2015.



Fuente: Documento ISO/TC 176/SC 2/N836. Agosto, 2016.

Mediante acciones correctivas, establecer los impactos de las nuevas aclaraciones en el sistema de gestión de la calidad en la organización. Se recomienda utilizar la metodología PHVA cuando se implemente las acciones anteriores.

Conclusiones.

Las organizaciones de la industria del calzado que actualmente cuentan con un sistema de gestión de la calidad en referencia a ISO 9001 con versión 2008, tiene la necesidad de buscar su actualización con la versión 2015, por lo que tendría a más tardar el inicio del año que viene para comenzar con la actualización, dado que las que no lo hagan las certificaciones automáticamente serán obsoletas.

Llevar a cabo lo anterior no será sencillo, pero es importante el impacto de las nuevas aclaraciones de la norma en el sistema de gestión de la calidad en las empresas de calzado. Los industriales del calzado no aplican métodos, herramientas y técnicas en las diferentes áreas de las empresas como medio para mejorar su calidad. El retraso en materia de calidad sigue siendo considerable. Esto a su vez se refuerza con la carencia de enfoque de prevención, ya que no se planean los procesos y productos. Los sistemas de diseño y desarrollo, que son el punto de partida para planear y diseñar la calidad de los productos, se llevan a cabo de manera informal.

A lo largo de la investigación queda claro que las empresas de calzado que participaron en investigación recibieron beneficios considerables, tanto cualitativos como cuantitativos, con relación a un cambio en su Cultura de Calidad, la Organización del Trabajo y su Productividad, como consecuencia de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008.

Los beneficios se dieron inclusive a nivel individual entre el personal que forma parte del equipo de trabajo de estas empresas, dado que han adquirido conocimientos y habilidades que les permiten enfocar el trabajo de una manera más profesional, en términos de organización, estandarización, control, resultados y disciplina. Estas personas tienen una ventaja competitiva frente a personas que no han conocido estos métodos y sistemas de trabajo.

Del análisis se puede concluir que la implementación de los requisitos del Modelo de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 y su posterior actualización a la versión 2015, tienen

impacto para hacer frente a las causas (con relación a la calidad) que acentúan la problemática de la industria del Calzado en el Estado de Guanajuato.

Referencias

Central Secretariat of ISO (2005). ISO 9000:2005, Quality management systems – Fundamentals and vocabulary. ISO. Switzerland.

Central Secretariat of ISO (2008). ISO 9001:2008, Quality management systems – Requirements. ISO. Switzerland.

Central Secretariat of ISO (2008). ISO/TC 176/SC 2/N 524R. Introduction and support package: Guidance on ISO 9001:2008 Sub-Clause 1.2 “Application”.

Central Secretariat of ISO (2008). ISO/TC 176/SC 2/N 525R2. Introduction and support package: Guidance on the documentation requirements of ISO 9001:2008.

Central Secretariat of ISO (2008). ISO/TC 176/SC 2/N 526R2. Introduction and support package: Guidance on the terminology used in ISO 9001 and ISO 9004.

Central Secretariat of ISO (2008). ISO/TC 176/SC 2/N 544R3. Introduction and support package: Guidance on the concept and use of the process approach for management systems.

Central Secretariat of ISO (2008). ISO/TC 176/SC 2/N 630R3. Introduction and support package: Guidance on “Outsource process”.

Central Secretariat of ISO (2008). ISO/TC 176/SC 2/N 836. Introduction and support package: Implementing guidance for ISO 9001:2008.

Central Secretariat of ISO (2008). ISO/TC 176/SC 2. Support the publication of ISO 9001:2008 And the Revision of ISO 9004. FAQs on 9001:2008.

Central Secretariat of ISO (2009). ISO 9004:2009, Managing for the sustained success of an

organization – A quality management approach. ISO. Switzerland.

Mackinsey & Company, Inc. (1992). Proyectos prioritarios para el desarrollo económico del Estado de Guanajuato. Gobierno del Estado de Guanajuato. México, 286 págs.

Coordinadora de Fomento al Comercio Exterior del Estado de Guanajuato (1993). Anteproyecto del programa de comercio exterior de la industria del calzado. COFOCE. México, 232 págs.

Coordinadora de Fomento al Comercio Exterior, del Estado de Guanajuato (1993). Panorama económico Guanajuato. COFOCE. México, 174 págs.

Cámara de la Industria del Calzado del Estado de Guanajuato y Centro de estudios estratégicos del Instituto tecnológico Superior de Monterrey (1993). Perfil de la problemática de la industria del calzado y propuesta de acciones para resolverlas. México, 97 págs.

Coordinadora del sector Cuero (1995). Plan estratégico de desarrollo Sector cuero-calzado y proveeduría. COSEC. México, 424 págs.

Cámara de la Industria del Calzado del Estado de Guanajuato, Secretaría de Economía, Fondo PYME, y Secretaria de Desarrollo Económico Sustentable del Gobierno del Estado de Guanajuato (2006). Procic³ + Visión 20/20, una industria de cara al futuro. Tomo I y II. CICEG. México, 729 págs.

Cámara de la Industria del Calzado del Estado de Guanajuato, Centro de estudios económicos del sector privado, y Secretaría de desarrollo económico sustentable del Estado de Guanajuato (2006). Estudio nacional de consumo de calzado 2006. CICEG, México. 29 págs.

Martínez, Martínez Adriana (2006). Capacidades competitivas en la industria del calzado en León. Dos trayectorias de aprendizaje tecnológico. Ed., Plaza y Valdés. México, 338 págs.

PROSPECTA (2009). Sector del Calzado (síntesis). CICEG, México, 85 pág.

MERCADEO**Factores que influyen en la selección de restaurantes (consumidores), del Centro Histórico de Puebla por Karla Coré Moreno Cortés – Jorge Ángel Maldonado Reséndiz – Guadalupe Morales Espíndola****Factors that influence the selection of restaurants (consumers), from the Historic Center of Puebla by Karla Coré Moreno Cortés - Jorge Ángel Maldonado Reséndiz - Guadalupe Morales Espíndola**

Karla Coré Moreno Cortés
 Doctorado en Investigación Educativa
 Magister en Administración
 Benemérita Universidad Autónoma de Puebla BUAP
 kar_mor06@yahoo.com.mx
 @KarlaCore

Artículo recibido 2016/08/30
 aceptado 2016/11/24

Escrito como parte de ponencia
 Oral presentada en el IV Congreso
 Internacional de Investigación
 en Ciencias Económicas de la
 Universidad de los Llanos

Jorge Ángel Maldonado Reséndiz (Chef)
 Maestría en Panadería y Repostería
 Benemérita Universidad Autónoma de Puebla BUAP
 gastro.fadmon@correo.buap.mx

Guadalupe Morales Espíndola
 Doctorado en Investigación Educativa
 Magister en Administración
 Benemérita Universidad Autónoma de Puebla BUAP
 gualumespindola@hotmail.com

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad investigar acerca de los factores principales que son tomados en cuenta por los consumidores de restaurantes, para seleccionar los mismos. Se estudió específicamente a los consumidores del Centro Histórico de la Ciudad de Puebla, así pues, se identificaron que los elementos como “sabor de los alimentos, calidad en la atención, recomendaciones de familiares y amigos y publicidad en redes sociales” son determinantes para generar un comportamiento positivo de compra por parte del cliente de la empresa gastronómica. Así también se indagó acerca del grado de utilización de las herramientas administrativas por parte de los dueños de los restaurantes, se encontró que solo 13 por ciento de los dueños tienen un plan escrito de negocios que guíe las actividades del restaurante. Por tanto, en la sección de conclusiones, se sugiere una estrategia de capacitación, para mejorar los conocimientos administrativos e impulsar una especial atención a los factores determinantes para los clientes y así generar una mejor “imagen” que redunde en empresas exitosas.

Palabras clave: comportamiento del consumidor, restaurantes.

Abstract

This research aimed to investigate the main factors that are taken into account by consumers in restaurants, to select them. This study specifically explore the behavior of consumers who attends at restaurants located in the downtown of Puebla city, so the researches identified significant items as "flavor of food, quality of service, recommendations from family and friends and social network advertising" that are crucial to generate a positive behavior of purchase by the customer's gastronomic company. At the same time we also inquired about the degree of use of administrative tools by restaurant owners, we found that only 13 percent of owners have a written business plan to guide the activities of the restaurant.

Therefore in the concluding section, a training strategy is suggested to improve the management skills and encourage a focus on the determinants for customers and generate a better "image" that results in successful companies.

Keywords: consumer behavior, restaurants.

Introducción

La Industria de los alimentos es cada día más importante para nuestro país.

Datos de la Cámara Nacional de Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC, 2014); señalan que existen 428 000 restaurantes a nivel nacional, los cuáles generan el 1.4 por ciento del PIB nacional y cuyas ventas ascienden a 182,992 millones de pesos.

Es por esta razón que surge la inquietud de indagar acerca de los elementos clave que impactan en la elección de restaurantes por parte del consumidor, en especial elementos como la calidad de los alimentos y el servicio, sabor y presentación de los platillos que se sirven en la Industria Restaurantera de México, caso específico del Centro Histórico de la Ciudad de Puebla.

El comportamiento del consumidor se ha estudiado desde diversos ámbitos, sin embargo, existe poca bibliografía acerca del comportamiento del consumidor y su influencia en la selección de restaurantes. La psicología moderna nos orienta sobre la conducta emocional del ser humano.

Ante el aumento de la competencia, los clientes son ahora más exigentes, por tanto, tal como lo menciona Codó (2012) la empresa restaurantera debe enfocarse en generar productos y servicios que innoven y contribuyan a sorprender al consumidor en cada experiencia.

La administración plantea como uno de sus fundamentos, la importancia de alinear los objetivos de la organización, con las acciones realizadas por los involucrados en la empresa, y los recursos con los que ésta cuenta; bajo el precepto de que conforme una empresa dirija todos sus esfuerzos hacia una misma meta, obtendrá ventajas competitivas que coadyuven a su éxito.

De acuerdo a datos obtenidos en la página del organismo acreditador del consejo nacional de normalización y certificación de competencias laborales, (CONOCER 2014), en México, la industria restaurantera es el segundo mayor empleador a nivel nacional, esta industria supera en generación de empleo al conjunto de personas ocupadas en los sectores de pesca, minería, electricidad, agua, distribución de gas por ductos, al consumidor final y construcción (en su totalidad), por tanto, existen diversos emprendedores que deciden invertir en la

producción y venta de alimentos, debido a su prestigio como industria redituable.

Sin embargo, como es sabido, la falta de conocimientos administrativos y experiencia, genera que la calidad, el servicio, sabor, presentación de los alimentos y otros elementos fundamentales, no sea la óptima y que esto impacte en la competitividad de la industria restaurantera.

Por lo tanto, la presente investigación se realizó para cubrir los siguientes objetivos.

Objetivo General

Identificar los factores clave, relacionados a la administración que inciden en la selección del consumidor de restaurantes ubicados en el Centro Histórico de la Ciudad de Puebla.

Objetivos específicos.

Enlistar los elementos que impactan en la selección de restaurantes, por parte de los consumidores.

Evaluar el grado de aplicación de herramientas administrativas, por parte de la gerencia de restaurantes.

Generar conclusiones metodológicas, en cuanto a administración y comportamiento del consumidor, que aporten, a la industria de los alimentos e incidan para mejorar la calidad de los mismos.

Contexto teórico.

En América latina, diversos estudios se han realizado para establecer relación entre variables como calidad sanitaria, fidelización del cliente y competencias en el servicio al cliente.

A continuación, se presenta una síntesis de las principales conclusiones de estos trabajos, los cuáles han servido como marco de referencia para la presente investigación.

Título de la investigación: Acciones para la gestión de la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos en un restaurante con servicio bufet.

Procedencia: Universidad de la Habana Cuba

Año de publicación: abril 2012

Autores: González Muñoz y Palomino Camargo.

Síntesis: Las enfermedades transmitidas por los alimentos constituyen una afectación grave para la salud del consumidor y la imagen de los restaurantes. Por tal razón, el presente trabajo buscó como objetivo principal, gestionar la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos en un restaurante servicio bufet de la ciudad de La Habana, Cuba.

Obteniendo conclusiones relevantes acerca de los aspectos clave que han de considerarse respecto al adecuado manejo de alimentos en el sector.

Título de la investigación: Competencias en servicio al cliente y efectividad en solución de problemas; sus características en el sector turismo

Procedencia: Universidad Antonio Nariño. Bogotá Colombia.

Año de publicación: abril 2012.

Autores: Botía Sanabria y Orozco Pulido.

Síntesis: Este artículo presenta la categorización de las competencias de servicio al cliente, el estudio se realizó en cinco negocios de la cadena productiva del turismo efectuada en tres ciudades colombianas identificadas como apuestas productivas (Armenia, Palmira-Buga y Neiva), y la relación entre las competencias de servicio y la medida de la efectividad para generar satisfacción en el cliente.

Título de la investigación: La fidelización del cliente en negocios de restauración

Procedencia: Universidad de Palermo, Argentina.

Año de publicación: septiembre 2013

Autores: Cabrera, Sandra.

Síntesis: Este artículo parte de la premisa de que, si manejamos un restaurante, un aspecto fundamental del éxito será conseguir una clientela fiel. Por lo tanto, esta investigación buscó analizar como brindarle mayor valor al cliente para que éste, frente a la fuerte oferta del mercado, siga

eligiendo volver al negocio. La conclusión principal del trabajo fue que una satisfacción elevada crea un vínculo emocional con la marca, no sólo una preferencia racional.

Metodología.

Se utilizó una investigación inductiva que busca obtener conclusiones generales a partir de investigaciones de casos específicos, con la finalidad de conocer mejor las necesidades y deseos de los consumidores, para entender los factores preponderantes de selección de restaurantes que impactan en la obtención de utilidades y fortalecimiento del sector.

Al ser un estudio no experimental, implica no manipular de forma intencional las variables independientes debido a que ya sucedieron, ni asignar aleatoriamente a los participantes. En este tipo de investigación se observan los fenómenos como se dan en su contexto natural para después analizarlos. (Sampieri, Baptista y Collado; 2010)

El tipo de diseño es transversal debido a que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único; su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Para realizar el presente estudio, era necesario conocer el promedio de personas que comen en restaurantes de la Ciudad de Puebla en un periodo establecido, sin embargo, al no existir datos al respecto y con la finalidad de poder sacar una muestra poblacional, los investigadores centraron el estudio en “el Centro Histórico de Puebla” con el promedio de clientes que asisten de lunes a sábado a los 60 restaurantes registrados ante Hacienda. Obteniendo un total de: 15, 606 personas y del cual se tomó una muestra poblacional de 262 comensales, considerando el 95% de nivel de confianza, un error máximo aceptable del 6% y un 50% de porcentaje estimado de la muestra. Se utilizó el programa estadístico STATS y los consumidores fueron seleccionados de manera aleatoria. El estudio se realizó en la semana correspondiente a los días 23 al 28 de marzo de 2015 en un horario de 14:00 a 18:00 horas. Cabe destacar el apoyo de los

estudiantes de la licenciatura en Gastronomía, que estaban inscritos en la materia “comportamiento del consumidor” periodo primavera 2015, los cuáles fungieron como encuestadores.

Para este estudio, se implementaron dos instrumentos de evaluación.

El primero, se basó en el desarrollado por Zeithaml (2009) en el cuál se estudian los factores determinantes que influyen en la selección de servicios, este instrumento se adaptó por los autores del presente artículo, para ajustarlo al entorno restaurantero, quedando así un cuestionario basado en 15 preguntas en las cuáles se determinaron:

La relación de palabras, que vienen a la mente del consumidor cuando escucha “restaurante”, lo anterior con la finalidad de analizar el elemento de correlación más determinante en este tipo de empresas.

Así también se analizaron elementos publicitarios que influyen en la decisión del consumidor para entrar al establecimiento, tales como medios de comunicación. Se midió el grado de importancia de cuestiones como “limpieza del establecimiento, música y ambientación, los cuáles determinan los elementos “tangibles” para el cliente, es decir forman parte de la evidencia física del restaurante.

De igual manera, se estudió el valor que tiene para el cliente, la adecuada atención del personal.

Por otro lado, se midieron los procesos que determinan la selección de alimentos, tales como sabor, presentación de los platillos y tipos de alimentos que suelen consumir.

De acuerdo con estudios realizados por Ruiz, S. (2010), los consumidores ven “afectada” su experiencia de servicio, por diversas cuestiones como personas que los acompañan, tiempo y dinero, así pues se decidió hacer investigación al respecto a través de preguntas como presupuesto invertido en una comida por persona, frecuencia de visita, ¿con quién asiste a los restaurantes? y razones que determinan visitar un restaurante contrastando frecuencia de respuestas como: porque vive o trabaja cerca,

porque son económicos los restaurantes o porque ese restaurante en particular es su favorito.

En el estudio se buscó determinar, ¿qué tipo de restaurantes prefieren los consumidores?, comparando las grandes cadenas o franquicias, con los restaurantes familiares.

La pregunta 9, buscó determinar el factor más importante para el consumidor, cuando éste decide no regresar a un restaurante, es decir el factor trascendental en la insatisfacción.

Se consideraron 2 preguntas demográficas: género y rango de edad, con las cuáles se correlacionaron las frecuencias de respuesta.

El segundo instrumento desarrollado por los autores fue una entrevista que se realizó a los dueños o gerentes de los establecimientos restauranteros de las zonas en que se implementó la investigación, así pues se hicieron preguntas como: experiencia en el sector restaurantero, clasificación del restaurante por capacidad de aforo de clientes y número de trabajadores, al mismo tiempo se indagó acerca del grado de aplicación de herramientas administrativas como: manuales, recetas estandarizadas y planes de negocio

Resultados y Discusión.

Respecto a la pregunta 1, 167 personas relacionan la palabra restaurante con la palabra comida, por lo anterior puede deducirse que el principal motivo para asistir a un restaurante es satisfacer la necesidad alimenticia, así mismo el deseo de ir a un determinado lugar debe cumplirse ofreciendo un producto que en conjunto complazca sus expectativas, otras respuestas con alta frecuencia fueron: servicio y calidad.

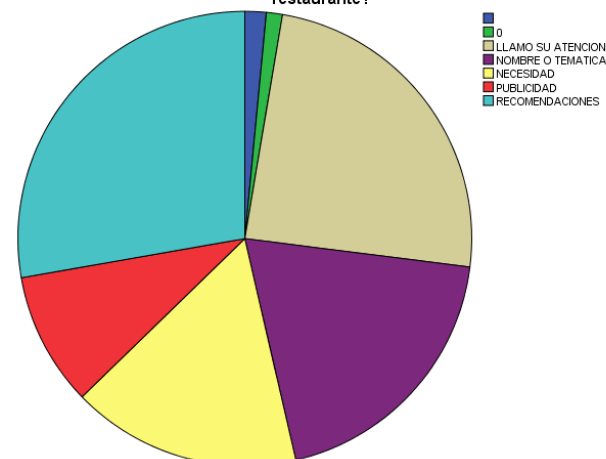
En la pregunta 2 ¿Cuál es el elemento que más influye en usted cuando decide asistir a un nuevo restaurante?, se observaron las siguientes frecuencias de respuesta:

¿Cuál es el elemento que más influye en usted cuando decide asistir a un nuevo restaurante?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4	1.5	1.5	1.5
0	3	1.1	1.1	2.7
Llamo su atención	64	24.3	24.3	27.0
Nombre o temática	51	19.4	19.4	46.4
Necesidad	43	16.3	16.3	62.7
Publicidad	25	9.5	9.5	72.2
Recomendaciones	73	27.8	27.8	100.0
Total	263	100.0	100.0	



¿Cuál es el elemento que más influye en usted cuando decide asistir a un nuevo restaurante?





Es decir, las recomendaciones de amigos y familiares es la principal causa que impulsa a las personas a asistir a un nuevo restaurante. La publicidad de boca en boca determina la selección de establecimientos.

Por favor elija la opción que se adapte a su forma de pensar.

Cuando asiste a un restaurante:

La limpieza del establecimiento es para mi:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	.8	.8	.8
Muy importante	170	64.6	64.6	65.4
Importante	65	24.7	24.7	90.1
Poco importante	20	7.6	7.6	97.7
Indiferente	6	2.3	2.3	100.0
Total	263	100.0	100.0	



Como pudo observarse en las respuestas 3 a 7, el consumidor de un restaurante se enfoca en 5 puntos principales. De acuerdo a la frecuencia con la que respondieron en la escala que ellos consideraron muy importante, el sabor de los platillos con 190 frecuencias de respuesta, seguido por 170 que opinaron que la limpieza, 163 la atención, 92 la presentación de los platillos y 79 la música y ambiente

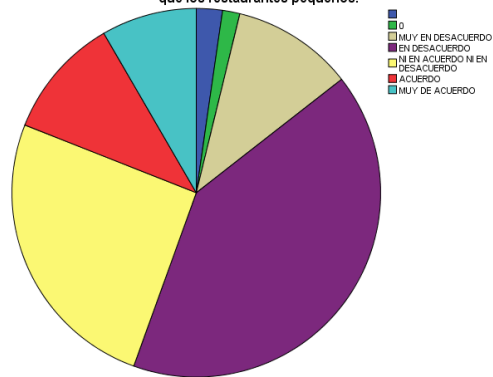


Generalmente los restaurantes que pertenecen a cadenas grandes son mejores que los restaurantes pequeños.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	6	2.3	2.3	2.3
0	4	1.5	1.5	3.8
Muy en desacuerdo	28	10.6	10.6	14.4
En desacuerdo	108	41.1	41.1	55.5
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	67	25.5	25.5	81.0
Acuerdo	28	10.6	10.6	91.6
Muy de acuerdo	22	8.4	8.4	100.0
Total	263	100.0	100.0	

Factores que influyen en la selección de restaurantes (consumidores), del Centro Histórico de Puebla por Karla Coré Moreno Cortés – Jorge Ángel Maldonado Reséndiz – Guadalupe Morales Espíndola, p. 71-80

Generalmente los restaurantes que pertenecen a cadenas grandes son mejores que los restaurantes pequeños.



Cabe recalcar que a pesar de que los restaurantes “de franquicia o cadena”, tienen procesos estandarizados, el cliente percibe que los restaurantes pequeños también pueden tener una alta calidad, es decir el tamaño del restaurante no determina la selección del mismo por parte del consumidor.

¿Con quién va más frecuentemente a su restaurante favorito?

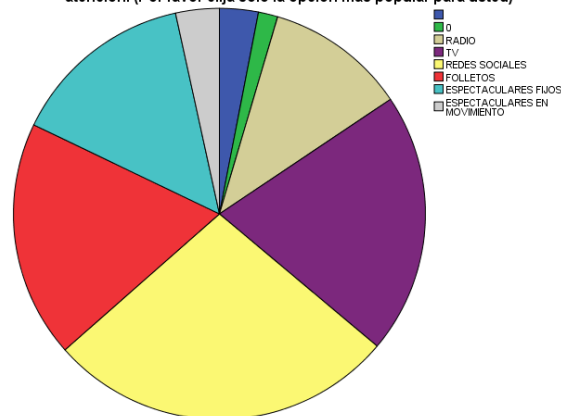
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	7	2.7	2.7	2.7
0	2	.8	.8	3.4
Familia	96	36.5	36.5	39.9
Amigos	83	31.6	31.6	71.5
Solo	33	12.5	12.5	84.0
Pareja	42	16.0	16.0	100.0
Total	263	100.0	100.0	

Así como las recomendaciones de amigos y familiares impulsan a las demás personas a visitar nuevos restaurantes, también les gusta asistir con ellos.

En materia de anuncios sobre restaurantes, cuál es el medio que más llama su atención. (Por favor elija solo la opción más popular para usted)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	8	3.0	3.0	3.0
0	4	1.5	1.5	4.6
Radio	29	11.0	11.0	15.6
Tv	54	20.5	20.5	36.1
Redes sociales	72	27.4	27.4	63.5
Folletos	49	18.6	18.6	82.1
Espectaculares fijos	38	14.4	14.4	96.6
Espectaculares en movimiento	9	3.4	3.4	100.0
Total	263	100.0	100.0	

En materia de anuncios sobre restaurantes, cuál es el medio que más llama su atención. (Por favor elija solo la opción más popular para usted)

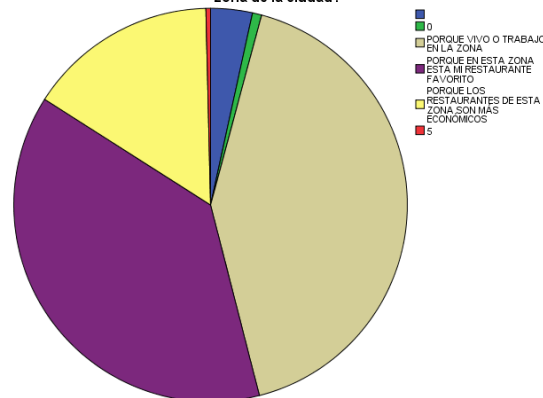


En esta respuesta puede observarse el creciente impacto de las redes sociales en materia publicitaria, es interesante notar que este medio es uno de los que más llaman la atención a los consumidores.

¿Cuál es la razón principal por la que asistiría a un restaurante ubicado en esta zona de la ciudad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	9	3.4	3.4	3.4
0	2	.8	.8	4.2
Porque vivo o trabajo en la zona	110	41.8	41.8	46.0
Porque en esta zona está mi restaurante favorito	100	38.0	38.0	84.0
Porque los restaurantes de esta zona son más económicos	41	15.6	15.6	99.6
5	1	.4	.4	100.0
Total	263	100.0	100.0	

¿Cuál es la razón principal por la que asistiría a un restaurante ubicado en esta zona de la ciudad?



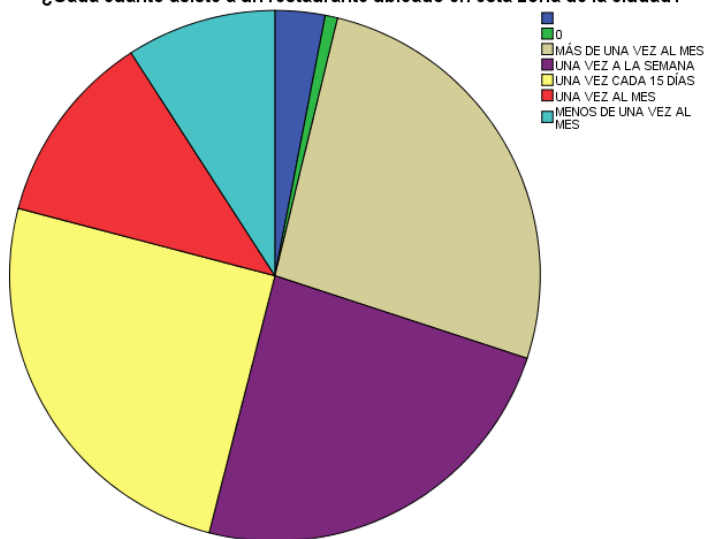
Factores que influyen en la selección de restaurantes (consumidores), del Centro Histórico de Puebla por Karla Coré Moreno Cortés – Jorge Ángel Maldonado Reséndiz – Guadalupe Morales Espíndola, p. 71-80

Se encontraron 2 principales razones por la cuáles las personas asisten a los restaurantes del centro histórico de Puebla, las cuáles son: porque viven/trabajan en la zona y porque ahí se ubica su restaurante favorito.

¿Cada cuánto asiste a un restaurante ubicado en esta zona de la ciudad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	8	3.0	3.0	3.0
0	2	.8	.8	3.8
Más de una vez al mes	69	26.2	26.2	30.0
Una vez a la semana	63	24.0	24.0	54.0
Una vez cada 15 días	66	25.1	25.1	79.1
Una vez al mes	31	11.8	11.8	90.9
Menos de una vez al mes	24	9.1	9.1	100.0
Total	263	100.0	100.0	

¿Cada cuánto asiste a un restaurante ubicado en esta zona de la ciudad?



Como se puede observar en los resultados de las encuestas la frecuencia con la que los clientes asisten a restaurantes del Centro Histórico es alta, es decir la mayoría son clientes leales a la zona.

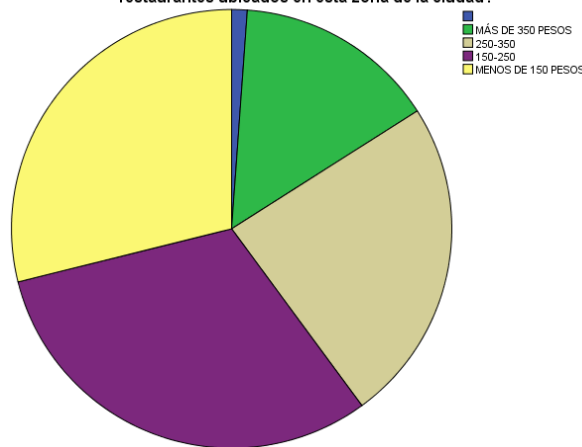
¿Qué tipo de alimentos suele consumir cuando está en esta zona de la ciudad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	1.9	1.9	1.9
Comida rápida	83	31.6	31.6	33.5
Comida típica	72	27.4	27.4	60.8
Comida de vanguardia	48	18.3	18.3	79.1
Comida corrida	55	20.9	20.9	100.0
Total	263	100.0	100.0	

De manera individual y por cada visita, ¿cuánto gasta en consumos en restaurantes ubicados en esta zona de la ciudad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	1.1	1.1	1.1
Más de 350 pesos	39	14.8	14.8	16.0
250-350	63	24.0	24.0	39.9
150-250	82	31.2	31.2	71.1
Menos de 150 pesos	76	28.9	28.9	100.0
Total	263	100.0	100.0	

De manera individual y por cada visita, ¿cuánto gasta en consumos en restaurantes ubicados en esta zona de la ciudad?



El gasto promedio por cliente en los restaurantes del centro histórico de la Ciudad de Puebla es de 150 a 250 pesos.

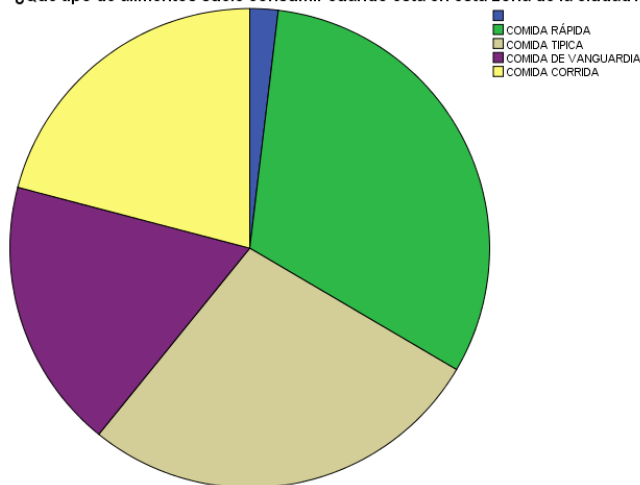
Como puede verse por la naturaleza de la zona (al haber muchas oficinas) la comida rápida

es la principal opción de los clientes, al ser más económico y por el tiempo que tienen para comer.

Los resultados demográficos mostraron una mayor cantidad de hombres que asisten a restaurantes del Centro Histórico y un rango de edad promedio de los clientes entre los 26 a 35 años.

Respecto a los resultados obtenidos en las entrevistas a dueños o gerentes, pudieron observarse los siguientes resultados:

¿Qué tipo de alimentos suele consumir cuando está en esta zona de la ciudad?



El promedio de vida de los restaurantes establecidos en el Centro Histórico es de 23 años (evidentemente existen algunos con pocos meses de operación, sin embargo, los hay con 90 años de antigüedad, es por esta razón que la cifra se eleva en relación con otras zonas de la Ciudad)

Los restaurantes cuentan con un promedio de 12 trabajadores y 23 mesas, con aforo promedio para 90 clientes. Solo el 30% de los restaurantes cuentan con recetas estandarizadas y 25% con manuales de operación, mientras que el 50% dicen tener un plan de negocios, pero solo el 13% lo mostró a los entrevistadores. Es decir, existe un vacío en cuanto al uso de recursos administrativos y los conocimientos empíricos siguen siendo la guía de operación en los restaurantes.

Conclusiones.

La industria restaurantera es muy importante para el desarrollo económico de

nuestro país, por tanto, resulta fundamental estudiar los elementos clave que ayudan a que ésta crezca por ser fuente de empleo para una gran cantidad de la población.

En esta investigación se identificaron los factores clave, relacionados a la administración que inciden en la selección del consumidor de restaurantes ubicados en el Centro Histórico de la Ciudad de Puebla, como son:

Recomendaciones de amigos y familiares.

Sabor de los alimentos.

Calidad en la atención.

Publicidad en redes sociales.

Así también como resultado de la evaluación del grado de aplicación de herramientas administrativas, por parte de la gerencia de restaurantes, se detectó que no se aplican en la mayoría de los establecimientos, es decir se requiere una mejor capacitación en aspectos tales como elaboración de planes de negocio, recetas estandarizadas y manuales de operación.

De esta forma es recomendable impulsar programas de capacitación que involucren al sector privado con la universidad pública, una opción es con los programas de servicio social, con la finalidad de cubrir los huecos de conocimiento que existen y capacitar al personal para que se fortalezcan en los factores detectados como “clave” en el presente estudio, para atraer más clientes.

Referencias

Botia, L. y. (2012). Competencias en el Servicio al Cliente. Estudios y Perspectivas en Turismo, 21 (212), 6467-662.

Codó, L. (2012). Recuperado el 13 de febrero de 2015 de http://www.gestionrestaurantes.com/llegir_articl e.php?article=561

CANIRAC (2014). Recuperado el 20 de marzo de 2015 de <http://canirac.org.mx>

CONOCER. (n.d.). Recuperado el 12 de abril de 2015 de http://www.conocer.gob.mx/sector_restaurantero/relevancia.html

Douglas, S. (2012). Servicio de Restaurantería: Manejo eficiente de los elementos para el servicio profesional de comidas. Trillas: México.

Idelfonso, D. (2008). Manual de servicio de Restaurante-Bar. Limusa: México.

Ruiz, S. (2010). Comportamiento de compra del consumidor 29 casos reales 2ed. ESIC: España.

Sampieri, Baptista, Collado. (2010). Metodología de la Investigación 5ed. Mc Graw Hill: Perú.

William, B. (2011). Guía de Servicios en restaurantes: Calidad en los Servicios. Trillas: México.

Zeithaml, V. (2009). Marketing de Servicios 5ed. Mc Graw Hill: España.

Oportunidades de mercado para alimentos nutraceuticos desde la psicología del consumidor por María Auxiliadora Iglesias Navas – Hilda Helena Estrada López – Marly Johana Bahamón Muñeton

Market opportunities for nutraceuticals from consumer psychology by María Auxiliadora Iglesias Navas - Hilda Helena Estrada López - Marly Johana Bahamón Muñeton

María Auxiliadora Iglesias Navas
Magíster en administración de Empresas e Innovación
Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia
miglesias1@unisimonbolivar.edu.co
@mauxy0817

Artículo recibido 2016/08/30
aceptado 2016/11/24

Escrito como parte de ponencia
Oral presentada en el IV Congreso
Internacional de Investigación
en Ciencias Económicas de la
Universidad de los Llanos

Hilda Helena Estrada López
Doctor en Administración de Empresas
Universidad Simón Bolívar, Barranquilla Colombia
hestrada@unisimonbolivar.edu.co

Marly Johana Bahamón Muñeton
Magister en educación y desarrollo humano
Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia
mbahamon@unisimonbolivar.edu.co

Resumen

El trabajo expuesto tuvo como propósito evaluar el potencial de mercado para el diseño, producción y distribución de confitería nutraceutica y biofertilizantes a partir de productos agrícolas en el departamento del Atlántico. Para ello, fue necesario analizar las expectativas y hábitos de compra de los consumidores potenciales, la demanda potencial y la identificación del perfil de estilo de vida asociado a las expectativas sobre productos de confitería nutraceutica y biotefertilizantes. Haciendo uso de la información analizada se determinó la estrategia de Mercadeo pertinente para la promoción y comercialización de productos innovadores de confitería nutraceutica y biofertilizantes elaborados en el departamento del Atlántico.

Este proyecto de investigación hace parte de un macroproyecto financiado por COLCIENCIAS y ejecutado por el grupo de Investigación Innovación y desarrollo empresarial-GIDE. El enfoque de investigación para esta etapa del proyecto fue cuantitativo de tipo descriptivo, se aplicaron dos instrumentos de evaluación. El primero, una encuesta de 12 puntos, desarrollada por los autores para indagar por hábitos de compra, motivación y demanda potencial de productos nutraceuticos en tres líneas de productos (chocolatería, panadería y repostería). El segundo, cuestionario de estilo de vida PEPS-I (Pender, 1996) compuesto por 48 preguntas con cuatro opciones de respuesta que evalúa seis dimensiones: nutrición, ejercicio, responsabilidad en salud, manejo del estrés, soporte interpersonal y auto actualización. Los instrumentos se aplicaron a 400 personas mayores de edad de la ciudad de Barranquilla.

A partir del análisis realizado, se pudo inferir respecto a las características de los participantes, tendencias y comportamientos habituales de los consumidores

potenciales del producto, especialmente en lo que respecta a preferencias de consumo, presentación, precio, calidad, siendo menos trascendente la atención y el reconocimiento de la marca entre otras variables, como resultado se estableció el perfil del consumidor y se definieron las líneas y productos a comercializar por las cooperativas.

Palabras claves. Psicología del consumidor, alimentos, nutraceutico

Abstract

The exhibited work was to assess the market potential for the design, production and distribution of confectionery nutraceutical and bio-fertilizers from agricultural products in the department of the Atlantic. To do this, it was necessary to analyze the expectations and buying habits of potential consumers, potential demand and profile identification lifestyle expectations associated with nutraceutical products and confectionery biotefertilizantes. Using the information analyzed relevant marketing strategy for the promotion and marketing of innovative nutraceutical products confectionery and bio-fertilizers produced in the department of the Atlantic was determined.

This research project was funded by COLCIENCIAS and executed by the group of Innovation Research and development enterprise-GIDE. The research approach for this phase of the project was quantitative descriptive, two assessment instruments were applied. The first, a survey of 12 points, developed by the authors to inquire about buying habits and potential demand for nutraceutical products in three product lines (chocolate, bakery). The second questionnaire lifestyle PEPS-I (Pender, 1996) consisting of 48 questions with four answer choices that assesses six dimensions: nutrition, exercise, health responsibility, stress management, interpersonal support and self-actualization. The instruments were applied to seniors 400 the city of Barranquilla.

From the analysis, it could be inferred about the characteristics of the participants, trends and common behaviors of potential consumers of the product, especially with regard to consumer preferences, presentation, price, quality, being less important attention and the brand recognition among other variables, as a result the consumer profile is established and defined lines and products marketed by cooperatives.

Keywords. Consumer psychology, food, nutraceutic

Introducción

La alimentación es una de las actividades vitales ser humano que involucra aspectos de orden biológico, social y personal. Al respecto, algunos autores consideran que se trata de uno de los conceptos que más ha sufrido transformaciones en las últimas décadas debido a las demandas del medio y las exigencias de salud (Montero & Luengo, 2007).

Desde los inicios de su existencia el ser humano ha tenido como meta vital la alimentación para garantizar su supervivencia, no obstante, las necesidades alrededor de esta actividad se han transformado sustancialmente debido a los cambios en los estilos de vida de las personas y el ritmo acelerado de las generaciones actuales. Así, patrones de alimentación considerados como saludables que tradicionalmente se habían transmitido de generación en generación, se han expuesto a

múltiples cambios producidos por el contexto sociocultural, las condiciones económicas, las transformaciones en la industria alimenticia, entre otros aspectos. Razón por la cual se hace necesario considerar la alimentación como una fuente de salud que demanda atención de los estados, las sociedades, las organizaciones y las personas (Pérez & Luengo, 2007; Pérez, 2006).

Los alimentos nutraceuticos son considerados como todos aquellos que tienen componentes nutricios que “proveen beneficios para la salud de los seres humanos, o para la prevención o tratamiento de los enfermos afectados por determinados padecimientos o malestares” (Silencio, 2006, p.11). Así, los alimentos nutraceuticos contienen sustancias químicas o biológicas en los alimentos naturales o adicionadas que suponen un beneficio mayor para la salud en comparación con el alimento normal (Pérez, 2006).

De acuerdo con Neff y Holman (1997), los alimentos nutraceuticos se dividen en: Nutrientes, compuestos químicos y probióticos. En términos generales los nutraceuticos son micronutrientes que permiten mejorar los alimentos y favorecen la diversificación del mercado de productos alimenticios.

Al considerar el tema de la alimentación en relación con la mejora de la salud de las personas, surgen asociaciones estrechas entre hábitos alimenticios inadecuados y la presencia o desarrollo de enfermedades crónicas no transmisibles. En Colombia, particularmente, el tema de la obesidad, las afecciones cardiacas, la hipertensión y la diabetes se constituyen en las enfermedades que mayor carga aportan al estado de salud de sus habitantes (Observatorio Nacional de Salud, 2015).

Lo anterior, expone como problemas de salud susceptibles de ser controlados y/o prevenidos mediante hábitos de vida saludable entre los cuales se puede considerar, la ejecución de actividad física regular y la incorporación de alimentos saludables en la dieta de las personas, se ha convertido en verdaderos problemas de salud pública que aportan una carga económica y social importante.

De acuerdo con el reporte de PEXGA (2015), las tendencias de consumo en Colombia muestran un incremento en la demanda de alimentos procesados, fáciles de llevar y que tengan empaques amigables con el medio ambiente. Además, de un incremento en las ventas de comidas rápidas. Panorama que pone en evidencia la necesidad de ofertar a la población en general, productos que aporten mayores índices nutricionales.

Así, son múltiples los retos a los que pueden exponerse las empresas que asuman como sello de sus productos que se clasifiquen como nutraceuticos, entre otras cosas, por la poca difusión de información sobre el tema y, por tanto, escasos conocimientos de la población en general sobre las propiedades de productos alimenticios con esta condición. Además de lo anterior, las estrategias de mercadeo y el perfil del potencial consumidor puede constituirse en una limitante para identificar la población objetivo que asumirá la conducta de compra. En otras palabras, los productores desconocen el mercado de consumo, lo cual limita el desarrollo de estrategias para la transformación de materias primas y comercialización del producto.

Álvarez y Campos (2013), afirman que la integración de los productores primarios con la agroindustria requiere que se conozcan las características del mercado objetivo puesto que los potenciales consumidores son cada vez más exigentes sobre sus expectativas frente a las organizaciones y los productos que ofertan.

En este sentido quién se interese por el estudio del comportamiento del consumidor, puede analizar acciones puntuales del consumidor, pero no entenderá del todo el comportamiento de compra, pues en éste, se involucran múltiples factores que implican lo cultural, social, personal y psicológico. Razones por las cuales es necesario segmentar el mercado, asociando características a la posibilidad de compra (Galindo, 2001; Bucherer & Robinson, 2008).

Al realizar la revisión de estudios sobre el perfil de consumidor de determinados productos son escasas las investigaciones sobre productos

alimentos nutraceuticos, sin embargo, aparecen en el panorama estudios sobre suplementos nutricionales, productos ecológicos y productos orgánicos.

En la primera línea, las investigaciones se han centrado en población que realiza actividad física regularmente o asiste a un gimnasio, se han identificado algunas características del producto en función del objetivo de los consumidores como el aumento de la masa muscular en los hombres y la reducción de grasas en mujeres. También se llama la atención sobre la poca asesoría de expertos que reciben las personas para consumir este tipo de productos (Martínez, et. al, 2009; Jorquera, Rodríguez-Rodríguez, Torrealba, Campos & Leiva, 2016).

En la tendencia de estudios sobre el comportamiento del consumidor ecológico se han identificado algunos rasgos precisos para la segmentación del mercado y variables psicográficas como el estilo de vida austero, una ideología religiosa, mayor capacidad para ser solidarios, carácter fuerte y responsabilidad medio ambiental (Vicente & Adalmiz-Echevarria, 2003; Fraj, Martínez & Grande, 2004).

En otro foco de interés, los estudios muestran particularidades el consumidor de productos orgánicos, los cuales exponen algunas diferencias entre los productos. Por ejemplo, Jelvez & Gallardo (2008), realizaron un perfil del consumidor de vino orgánico y encontraron que se trata de personas que se informan previamente antes de la compra, con referencia a la marca son altamente influenciados por lo que los expertos escriben sobre el vino, poseen alto nivel educativo y preocupación por el ambiente. En tanto Lima et. al (2011) describieron el consumidor de productos orgánicos identificando que estos eran predominantemente de sexo femenino, independientemente del nivel educativo y la clase social. Las características principales fueron la búsqueda de una mejor calidad de vida, la preservación de la salud y la búsqueda de sabores agradables.

Para finalizar el recorrido de los estudios sobre el perfil de consumidores el más cercano a

productos nutraceuticos fue el realizado por Aguirre (2014), quién evaluó la relación entre el ejercicio y consumo de Probióticos a partir del cual fue posible identificar un perfil detectando el sexo, edad, niveles de escolaridad, nivel de ingresos y frecuencia de ejercicio como características importantes para el comportamiento de compra.

Este análisis de los estudios sobre el tema permite identificar que hay un creciente interés por caracterizar a los consumidores de ciertos tipos de productos, lo cual posibilita a las empresas establecer rutas y estrategias de mercadeo que favorezcan el consumo del producto ofertado.

Objetivo general. Evaluar el potencial de mercado para el diseño, producción y distribución de confitería nutraceutica y biofertilizantes a partir de productos agrícolas en el departamento del Atlántico

Objetivos específicos. 1. Analizar las expectativas, motivación y hábitos de compra de los consumidores potenciales para los productos de confitería nutraceutica y biofertilizantes. 2. Establecer la demanda potencial para comercialización de confitería nutraceutica y biofertilizantes en el departamento del Atlántico. 3. Identificar en potenciales consumidores el perfil de estilo de vida asociado a las expectativas sobre productos de confitería nutraceutica y biotefertilizantes

Determinar la estrategia de Mercadeo pertinente para la promoción y comercialización de productos innovadores de confitería nutraceutica y biofertilizantes elaborados en el departamento del Atlántico.

Metodología

Tipo de estudio. La presente investigación se ubica en el enfoque cuantitativo tipo descriptivo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación cuantitativa es un proceso probatorio y secuencial que se orienta hacia el análisis de los datos de manera sistemática. En el caso de esta fase de la investigación, fue relevante identificar

objetivamente las expectativas y preferencias del potencial consumidor para determinar la oferta y demanda de los productos en estudio (confitería nutraceutica y biofertilizantes). Además de lo anterior, la evaluación de los estilos de vida, lo cual se realizó mediante el uso de instrumentos objetivos y su análisis hizo uso de la estadística para conocer la realidad objeto de estudio.

Población. Se trató de todas las personas mayores de 18 años que viven en las diferentes localidades de la ciudad de Barranquilla, es decir, las personas que residen en 175.319 predios de las cinco localidades de la ciudad.

Muestra. El muestreo se realizó teniendo en cuenta el número de predios en total 175319, distribuidos en cinco localidades, como lo muestra la tabla 1.

Tabla 1. Distribución de predios para selección de muestra

Localidad	No. Predios
Metropolitana	35454
Norte Centro Histórico	28071
Riomar	13617
Suroccidente	55241
Suroriente	42936
Total	175319

El cálculo del tamaño muestral se realizó con una confianza del 95% y un error del 5% dando un tamaño muestral de 384 predios, con distribución proporcional según cada localidad. La selección de los predios se hizo con muestreo polietapico, identificando inicialmente los barrios, posteriormente las manzanas y luego los predios hasta completar el tamaño de la muestra (Tabla 2).

Tabla 2. Proceso de selección del muestreo

Localidad	No. total de predios por localidad	No. de manzanas por localidad	No. de barrios por localidad	No. de predios seleccionados por localidad
Metropolitana	35454	1560	23	78
Norte centro histórico	28071	1360	46	61
Riomar	13617	669	27	30
Suroccidente	55241	2333	38	121
Suroriente	42936	1734	38	94
Total	175319	7656	172	384

Instrumentos. Cuestionario sociodemográfico: Se construyó un cuestionario para la identificación de características sociales y demográficas de los participantes conformado por 10 ítems que indagaron por datos de identificación, estrato socioeconómico, lugar de residencia, sexo, edad, estado civil, actividad principal y condiciones de salud.

Encuesta de expectativas, motivación y hábitos de consumo: Para evaluar las expectativas, motivación y hábitos de consumo se diseñó una encuesta conformada por 10 ítems que evaluó cada dimensión en relación con tres líneas de productos (chocolatería, repostería, panadería).

Procesamiento de datos. El procesamiento de datos se realizó mediante el uso del software estadístico SPSS v. 19.

Resultados

Sobre los hábitos de compra la mayor parte de los participantes reportaron consumo de productos saludables de manera frecuente (31%) y muy frecuente (29,6%), en tanto el 15,1% manifestó poca frecuencia. En cuanto a los hábitos de compra y consumo en las tres líneas propuestas, los encuestados reportaron mayor frecuencia en la línea de panadería y chocolatería

con promedios menores en la línea de repostería (tabla 1).

Tabla 1. Hábito de compra y consumo de las tres líneas

	Chocolatería	Panadería	Repostería
Poco frecuente	21,5	3,8	27,5
Algo frecuente	14,8	5,8	17,8
intermedio	19,0	16,5	22,0
Frecuente	21,8	33,0	14,5
Muy frecuente	15,8	33,8	10,8
Total	92,8	92,8	92,5
Sistema	7,3	7,3	7,5

Al preguntar por hábitos de compra sobre marcas consideradas como saludables, los encuestados informaron que frecuentemente compraban las siguientes marcas: Alpina (4%), Tosh (3,8%), Fitness (3,5%) y Nestle (2,5%),

datos que ponen en evidencia el papel de la marca y su publicidad en el hábito de compra e identificación de sus productos como saludables.

El análisis específico para los datos sobre marcas preferidas en cada una de las líneas mostró que en chocolatería las marcas de mayor preferencia fueron Jet (31%) y Corona (16,3%); en panadería Bimbo (33,2%) y Lalo (13%); en repostería Margarita Saieth (16,2%) y productos Olimpica (3,6%).

Respecto a las expectativas de los potenciales consumidores se estableció que los aspectos mejor valorados para adquirir un nuevo producto saludable son el sabor, el precio y que se encuentre en promoción. Otro aspecto para considerar es la marca, aunque el hecho de que se promueva como saludable también es una opción bien calificada. Cuestiones que pueden atenderse para considerar las estrategias de mercadeo pertinentes para la población Barranquillera.

Tabla 2. Expectativas del potencial consumidor

Motivación de compra	Precio	Marca	Sabor	Nutrientes	Salud	Nombre	Publicidad	Promoción	Empaque
1,0	4,5	3,0	2,0	8,3	7,8	7,3	7,8	6,0	9,0
2,0	5,5	6,5	2,5	11,0	9,3	13,8	14,5	9,3	12,3
3,0	16,0	12,8	9,0	20,0	14,5	28,5	28,8	13,8	21,5
4,0	20,0	31,8	23,0	28,5	29,8	31,8	31,0	27,0	30,5
5,0	46,8	38,8	56,3	25,0	31,5	11,5	10,8	36,8	19,5
Total	92,8	92,8	92,8	92,8	92,8	92,8	92,8	92,8	92,8

También se indagó por palabras asociadas a la confitería saludable con el fin de explorar posibilidades nombre y/o características a resaltar al promocionar los productos, los datos refieren como palabras más comunes: dulce, colombina, bajo en azúcar y salud. Así mismo también se indagó por los colores que las relacionaban con la palabra saludables, de lo cual se identificó que los colores más frecuentemente reportados fueron: blanco (11,5%) y rojo (11,8%). Otro aspecto fue la posible imagen o símbolo de productos de

confitería saludable a lo cual respondieron con mayor frecuencia: Círculo, cuadrado y corazón.

Por otro lado, se indago sobre posibles estrategias de mercadeo para un producto de confitería saludable a lo cual los participantes respondieron en el mismo orden presentado: propagandas en televisión redes sociales, degustaciones y muestras gratis.

Finalmente es importante resaltar algunos aspectos a considerar para quienes se encuentren interesados en dar apertura a esta clase de

productos, en primer lugar, cualquier persona interesada por un estilo de vida saludable se constituye en potencial consumidor de productos nutraceuticos, así, el mercado no debe dirigirse exclusivamente hacia población con algún tipo de patología o con rutinas rigurosas de alimentación. Teniendo en cuenta el análisis de las marcas identificadas como saludables, vale la pena explorar posibilidades de mercadeo para niños.

En cuanto a las preferencias de los encuestados para productos de repostería los datos muestran un interés particular por marcas regionales, lo cual muestra apertura de las personas hacia productos con marca propia de la región.

Referencias

- Aguirre, J. (2014). Análisis preliminar de la relación entre el ejercicio y consumo de Probióticos: Una mirada al consumidor costarricense. *Tec Empresarial*, 9(1):41-49.
- Álvarez, G. & Campos, A. (2013). Perfil del consumidor de productos de sábila en el área metropolitana de Monterrey. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 17(32): 372-380
- Bucherer, J. & Robinson, L. (2008). Identificación efectiva del consumidor objetivo. AC Nielsen Tendencias y análisis. Recuperado de: www.acnielsen.cl/site/index.shtml
- Fraj, E., Martínez, E. & Grande, I. (2004). Un estudio exploratorio de las variables psicográficas que influyen en el comportamiento del consumidor ecológico. *Revista de economía [ia y empresa]*, 21(50): 61-87
- Galindo A. (2001). Psicología del Consumidor Mexicano. *Revista Segmento*, 14, recuperado de: <http://segmento.itam.mx/Administrador/Uploader/material/Psicologia%20del%20consumidor%20mexicano.PDF>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill
- Jelvez, O. & Gallardo. (2008). Perfil del consumidor de vino orgánico en la región del Bío-Bío.
- Jorquera, A., Rodríguez-Rodríguez, F., Torrealba, M., Campos, J. & Leiva, G. (2016). Consumo, características y perfil del consumidor de suplementos nutricionales en gimnasios de Santiago de Chile. *Rev Andal Med Deporte*, 9(3):99-104
- Lima, P., Brunini, M., Kaneseiro, L., Kaneseiro, J., Maciel, V. & Colombo, R. (2011). Perfil do consumidor de produtos organicos na cidade de Sao Joaquim Da Barra. *Nucleus*, 8(1): 67-80
- Martínez, G., Martínez, L., Cuesta, D., Carrillo, D., Salazar, G. & Castillo, M. (2009). Perfil del consumidor de suplementos dietéticos en usuarios habituales de centros de acondicionamiento físico. *Medicina UPB*, 28(2): 112-117
- Neff, J. & Holman, J. R. (1997). How the latest products toe the fine line between foods and drugs. *Food Proc.* 58(4): p. 23-26, 1997.
- Observatorio Nacional de Salud. (2015). Carga de enfermedad por Enfermedades Crónicas No Transmisibles y Discapacidad en Colombia. V informe. Publicado por el Ministerio Nacional de Salud, Colombia
- Pender, N. (1996). El modelo de la promoción de la salud. *Health Promotion in nursing practices*, 51-75
- Pérez, H. (2006). Nutraceuticos: componente emergente para el beneficio de la salud. *ICIDCA. Sobre los Derivados de la Caña de Azúcar*, 11(3): 20-28
- Revista Ingeniería Industrial*, 7(1):15-21
- Silencio, J. (2006). Nutraceuticos. *Nutri Informato*, 11(4): 11-12
- Sloan, E. (1997). The top 10 trends to watch and work on. *Food Technol.* 50(7): p. 55-71
- Vicente, M. & Adalmiz-Echevarria. (2003). Aproximación al perfil sociodemográfico del consumidor ecológico a través de la evidencia empírica: propuestas para el desarrollo del mix de marketing. *Boletín Económico ICE*: 25-39
- Plataformas empresariales en el exterior de Galicia PEXGA. (2015). Sector alimenticio en Colombia 2014. Informe sectorial

CONTABILIDAD**El rol del Contador Público en México ante la nueva contabilidad electrónica por María del Consuelo Castañeda Barrera – Alfredo Pérez Paredes – Ylda Celia Velasquez de la Rosa – María del Rosario Candia Díaz****The role of the Public Accountant in México before the new electronic accounting by María del Consuelo Castañeda Barrera – Alfredo Pérez Paredes – Ylda Celia Velasquez de la Rosa – María del Rosario Candia Díaz**

María del Consuelo Castañeda Barrera
Magister en Fiscalización y rendición de cuentas
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla BUAP
jed3hdejerson@gmail.com

Artículo recibido 2016/08/30
aceptado 2016/11/24

Alfredo Pérez Paredes
Magister en Administración PhD Administración Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla BUAP
alfredoperez2001@hotmail.com

Escrito como parte de ponencia
Oral presentada en el IV Congreso
Internacional de Investigación
en Ciencias Económicas de la
Universidad de los Llanos

Ylda Celia Velasquez de la Rosa
Doctorando en Administración
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla BUAP
yldacup@hotmail.com

María del Rosario Candía Díaz
Doctorando en Administración
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla BUAP
Rcandia65@hotmail.com

Resumen

Ante las constantes y determinantes reformas fiscales, hoy por hoy, es responsabilidad social del Contador Público analizar e informar al empresario el verdadero impacto financiero de la contabilidad electrónica, en virtud de que el fisco, a fin de lograr mayor eficiencia en sus procedimientos de comprobación y garantizar la veracidad del pago de impuestos de los contribuyentes cautivos, determinado anteriormente de forma libre por el contador público, actualmente la autoridad fiscal en México, ha impuesto nuevas bases eliminando ahora más que nunca gastos, inversiones y costos que a su juicio, sean ajenos a la actividad normal de la empresa, ha reformado regímenes tributarios, nuevas formas de facturación electrónica, y algunas otras disposiciones que afectan al contribuyente cautivo considerablemente en el aspecto financiero.

El objetivo es comentar aspectos financieros relevantes que impactan en la empresa con la obligación de llevar la contabilidad de manera electrónica y la importancia de esta en la toma de decisiones de negocios. Debido a la importancia que reviste la contabilidad electrónica, resulta imprescindible presupuestar operaciones de

compras, ventas, gastos y utilidades, además de revisar y validar todos los documentos digitales observando requisitos fiscales y contar con los archivos respectivos, así como documentar las operaciones, expidiendo y recabando los comprobantes fiscales digitales de las transacciones económicas de compra, venta, gastos y nominas en formatos XML.

En la actualidad, afortunadamente se cuenta con software contables eficientes que reúnen las características suficientes para que el contribuyente persona física o moral, cumpla con los requisitos contables exigidos por la autoridad fiscal, y que esencialmente, apoyan considerablemente el trabajo del Contador Público en el cumplimiento de “la contabilidad electrónica”, El papel del Contador Público en México, en los tiempos actuales es de asesor, más que el simple encargado de registrar las operaciones financieras en el negocio. El Contador Público actual en México, además de demostrar capacidad y experiencia profesional, debe de volverse a ver la parte administrativa y organizacional que brinde a la empresa seguridad financiera y con ello, certeza y confianza de que la empresa permanecerá y que se encuentra a salvo de “posibles sanciones fiscales” por la falta de cumplimiento de las disposiciones tributarias, lo cual pone en riesgo financiero a la empresa.

Palabras clave: Contador público, Contabilidad electrónica, Reformas fiscales

Abstract

Given the constant and decisive tax reforms, today, it is the social responsibility of the Public Accountant to analyze and inform the employer the true financial impact of electronic accounting, by virtue of which the Treasury, in order to achieve greater efficiency in its verification procedures and guarantee the veracity of the tax payment of the captive taxpayers, previously determined freely by the public accountant, currently the tax authority in Mexico, has imposed new bases eliminating now more than ever expenditures, investments and costs that in their opinion, are alien to the normal activity of the company, has reformed tax regimes, new forms of electronic invoicing, and some other provisions that affect the taxpayer captive considerably in the financial aspect.

The objective is to comment on relevant financial aspects that impact the company with the obligation to keep the accounting electronically and the importance of this in business decision making. Due to the importance of electronic accounting, it is essential to budget operations of purchases, sales, expenses and utilities, in addition to reviewing and validating all digital documents observing fiscal requirements and having the respective files, as well as documenting operations, issuing and collecting the digital tax receipts of the economic transactions of purchase, sale, expenses and payroll in XML formats.

Currently, fortunately, there are efficient accounting software that meets the characteristics necessary for the individual or legal taxpayer to comply with the accounting requirements demanded by the tax authority, and that essentially, significantly support the work of the Public Accountant in the compliance with "electronic accounting", the role of the Public Accountant in Mexico, in the current times is as an advisor, rather than the simple one in charge of recording financial operations in the business. The current Public Accountant in Mexico, in addition to demonstrating skills and professional experience, should turn to see the administrative and organizational part that provides the company with financial security and with it,

certainty and confidence that the company will remain and that is safe of "possible fiscal sanctions" for the lack of compliance with tax dissipations, which puts the company at financial risk.

Keywords: Public accountant, Electronic accounting, Tax reforms

Introducción.

En México, la contabilidad electrónica se refiere a la obligación de llevar los registros y asientos contables a través de medios electrónicos e ingresar de forma mensual la información contable a través de la página de Internet del Servicio de Administración Tributaria (SAT).

El Contribuyente cautivo, para dar cumplimiento formal al ingreso mensual de información contable, únicamente debe enviar la **balanza de comprobación** y el catálogo de cuentas con el código agrupador del SAT que permita su interpretación.

Adicionalmente, los contribuyentes deben tener la posibilidad de generar información electrónica de sus pólizas contables y auxiliares para entregarla al SAT, sólo cuando:

El SAT ejerza facultades de comprobación directamente al contribuyente o a terceros relacionados (compulsas)

El contribuyente solicite una devolución o realice una compensación.

Los contribuyentes del Régimen de Arrendamiento, Servicios Profesionales e Incorporación Fiscal quedan relevados del envío de Contabilidad Electrónica, siempre y cuando registren sus operaciones en el módulo de contabilidad de la herramienta electrónica "Mis cuentas"...Así lo menciona el SAT, (SAT, 2016)

Bajo esta disposición la pregunta es **¿cómo impacta en los aspectos financieros de la empresa la obligación de llevar la contabilidad electrónica y en la toma de decisiones de negocios en estricto apego a la normatividad del SAT?**, Es aquí, como parte de la respuesta, en donde se encuentra el rol del contador público en México, ante la nueva contabilidad electrónica

El objetivo de la presente ponencia es el demostrar que la mejor manera de cumplir con esta obligación de forma proactiva exige que los empresarios, personas físicas y morales, cuenten con mejores sistemas de control, no solo contable financiero, sino también en el aspecto administrativo, lo cual requiere de un mayor esfuerzo e inversión económica por parte de los integrantes de la organización, en donde la pieza clave es el Contador, quien tiene la obligación de cumplir con las disposiciones fiscales, conoce la parte objetiva y subjetiva de las operaciones que se realizan y las registra de acuerdo a los postulados de su profesión. Cabe señalar que el procedimiento empleado por la autoridad fiscal resulta inconstitucional por violación al derecho de audiencia y en cuanto a algunos lineamientos técnicos incorporados en el Anexo 24 de la Resolución Miscelánea Fiscal, relativos a la forma de ingresar la contabilidad electrónica del Servicio de Administración Tributaria (SAT). Es aquí en donde nace la responsabilidad social del contador público.

Ante tal situación el papel del Contador Público, hoy en día, no es solo el profesional que lleva cuenta y control de las operaciones que se realizan en una empresa u organismo, sino que además de tener la obligación ética y profesional del registro de las transacciones, también tiene el deber de interpretar dichas operaciones y/o transacciones a fin de contribuir en las estrategias financieras en cuanto a la información que se le debe rendir a la autoridad fiscal y que esta no sea barrera para continuar con las actividades propias del negocio sin caer en supuestas irregularidades presumibles por el SAT

En este sentido se abordarán en la presente ponencia, primero antecedentes de la contabilidad tradicional, hasta nuestros días, así como los beneficios y perjuicios financieros en las

empresas, con base en fuentes de información primaria y secundaria que se irán citando durante la escritura de la ponencia.

Contexto

Antecedentes. El origen de la Contabilidad se remonta desde tiempos muy antiguos, cuando el hombre se ve obligado a llevar registros y controles de sus propiedades porque su memoria no bastaba para guardar la información requerida. Se ha demostrado a través de diversos historiadores que, en épocas como la egipcia o romana, se empleaban técnicas contables que se derivaban del intercambio comercial.

Es hasta el año 1494 cuando comienza la literatura contable en la obra del franciscano Fray Luca Paccioli de 1494 titulado “La Summa de Arithmética, Geometría Proportioni et Proportionalitá”, en donde se considera por primera vez el concepto de partida doble. **Jonathan Villasmil** (Villasmil, 2016)

Desde entonces, existen diversos autores que definen la contabilidad como ciencia, algunos como técnica, otros más como arte, herramienta o método de registro, como a continuación se mencionan:

Jonathan Villasmil (Villasmil, 2016) , la define como una **técnica** que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados. Por consiguiente, los gerentes o directores a través de la contabilidad podrán orientarse sobre el curso que siguen sus negocios mediante datos contables y estadísticos. Estos datos permiten conocer la estabilidad y solvencia de la compañía, la corriente de cobros y pagos, las tendencias de las ventas, costos y gastos generales, entre otros. De manera que se pueda conocer la capacidad financiera de la empresa.

Elias Lara Flores (Flores, 2015), define “la contabilidad como la **ciencia** que enseña las normas y procedimientos para ordenar, analizar y registrar las operaciones practicadas por unidades económicas individuales o constituidas bajo la forma de sociedades civiles o mercantiles”

Para Cristina Josar (Josar, 2001) , “La contabilidad, es una **herramienta** empresarial

que permite el registro y control sistemático de todas las operaciones que se realizan en la empresa, por ende, no existe una definición concreta de la contabilidad, aunque todas estas definiciones tienen algo en común”.

Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (Publicos, 2016), “La contabilidad es el **arte** de registrar, clasificar y resumir en forma significativa y en términos de dinero, las operaciones y los hechos que son cuando menos de carácter financiero, así como el de interpretar sus resultados”

Horngren & Harrison (Harrison, 2014). “La contabilidad es el sistema que mide las actividades del negocio, procesa esa información convirtiéndola en informes y comunica estos hallazgos a los encargados de tomar las decisiones”

Meigs, Robert. (Meigs, 2007). “La contabilidad es el arte de interpretar, medir y describir la actividad económica”

Catacora, Fernando (Catacora, 1997) , “La contabilidad es el lenguaje que utilizan los empresarios para poder medir y presentar los resultados obtenidos en el ejercicio económico, la situación financiera de las empresas, los cambios en la posición financiera y/o en el flujo de efectivo”

Redondo, A., (Redondo, 2004) , “La contabilidad tiene diversas funciones, pero su principal objetivo es suministrar, cuando sea requerida o en fechas determinadas, información razonada, en base a registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente público o privado”

Como se observa en las definiciones anteriores, existen diferentes puntos de vista en cuanto a si la contabilidad es ciencia, arte, técnica, herramienta, lenguaje, etc., la única regla general que se encuentra en todas las definiciones es evidentemente que estas incluyen el aspecto financiero de la empresa en cuanto a la clasificación y registro de las operaciones.

Para la autora de la presente ponencia, “la contabilidad es la técnica a través de la cual se lleva cuenta y control de manera sistemática y

ordenada, de todas las operaciones y/o transacciones financieras de la empresa, con apego a los Postulados de Contabilidad Generalmente aceptados y los procedimientos contables, así como de los registros administrativos y fiscales que servirán de base en la toma de decisiones eficaces y eficientes, para el logro sus objetivos y metas que le permitan alcanzar su visión”.

El objetivo principal de la Contabilidad, por tanto, es el de llevar cuenta y control de todas las operaciones que se realizan en una organización. En los tiempos antiguos se hacía de manera manual, “arrastrando el lápiz”, en hojas de ralladas especiales llamadas Diario, Mayor o registro en cuentas “T”, en tabulares de 4, 8, 12 o 24 columnas, para después, de esos registros elaborar los Estados financieros que mostraran la situación económica de la empresa.

Conforme ha transcurrido el tiempo, el registro de las transacciones económicas ha evolucionado considerablemente haciendo uso de las virtudes de los sistemas tecnológicos, no podía ser de otra manera, la tecnología en la información desde ya hace algunos años, ha contribuido en gran manera a la eficiencia y eficacia no solo en el área contable, sino también en la determinación de impuestos, presupuestos, control de pagos, clientes, proveedores, inventarios, etc., así como en todas las tareas y/o aspectos de formación y crecimiento empresarial y profesional ser humano.

Así pues, sin hacer más preámbulo, surgieron los software de contabilidad en donde con el simple hecho de capturar las operaciones y transacciones del negocio en una póliza de ingresos, egresos, diario o cheque, según el caso, los movimientos de las operaciones realizadas, de dicha captura se obtienen los Estados financieros principales como son el Balance General, El Estado de Pérdidas y Ganancias, la Balanza de Comprobación, reportes auxiliares de los estados financieros, etc., lo cual ahorra tiempo y esfuerzo al contador y permite al empresario a tomar decisiones de manera inmediata con el menor error posible.

El Servicio de Administración Tributaria, valiéndose de esta práctica electrónica utilizada por la gran mayoría de empresarios, Contribuyentes Cautivos, actualizó sus procedimientos de revisión del cumplimiento de obligaciones fiscales y emito Reformas Fiscales de gran relevancia para el ejercicio fiscal 2014, entre las que destacan la obligación de facturar electrónicamente, y la de llevar la contabilidad digital. Esta última, como ya se mencionó anteriormente, la mayor parte de las empresas ya realizaba el registro de sus operaciones de forma electrónica, solo que, con la reforma, a partir del 2015, el SAT **obliga a que esta Contabilidad Electrónica le sea entregada** en los términos que establece principalmente en el Anexo 24 de la Resolución Miscelánea Fiscal de 2015

Partiendo del concepto de que “La contabilidad electrónica es el registro de las transacciones en medios electrónicos que realizan los contribuyentes y el envío de archivos en formato XML a través del Buzón Tributario”, (SAT, 2016), y de que están obligados a llevar dicha contabilidad Personas morales, incluidas las personas morales con fines no lucrativos, y Personas físicas con actividad empresarial, actividades profesionales con ingresos superiores a dos millones de pesos y arrendamiento. Para el cumplimiento de la presentación de la Contabilidad Electrónica se dictaron Reglas, que se transcriben a continuación, publicadas en el boletín fue elaborado conjuntamente por Emilio García Vargas y Arturo Garza Mátar (García y Garza, 2014), “El 04 de julio de 2014, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Segunda Resolución de Modificaciones a la Resolución Miscelánea Fiscal para 2014, así como su anexo 24, en la cual se exponen las reglas I.2.8.6., I.2.8.7. y I.2.8.8. Aplicables para el cumplimiento de obligaciones en materia de contabilidad por medios electrónicos.

¿Qué entiendes por Contabilidad Electrónica



Fig.1 fuente <http://contadormx.net/>

De acuerdo con las reglas mencionadas, las personas morales deberán enviar al Servicio de Administración Tributaria “SAT” por medio de archivos electrónicos en formato XML, a través de buzón tributario o en su defecto en las oficinas de la Administración Local correspondiente en formato electrónico, la información contable siguiente:

Catálogo de cuentas del periodo, al cual se le agregará un campo con el código agrupador del catálogo de cuentas del SAT. El catálogo de cuentas se tendrá que enviar por única vez en el mes de octubre de 2014 y cada vez que sea modificado.

Balanza de comprobación que incluya saldos iniciales, movimientos del periodo y saldos finales de todas y cada una de las cuentas de activo, pasivo, capital y resultados (ingresos, costos y gastos) y cuentas de orden. Dicha información se deberá enviar de manera mensual al SAT a más tardar el día 25 del mes inmediato posterior. De igual forma, deberá enviarse la balanza de cierre del ejercicio en la que se incluirá la información de ajustes para efectos fiscales que se registren. El archivo correspondiente a la información del cierre del ejercicio deberá enviarse a más tardar el 20 de abril del ejercicio inmediato posterior.

Asimismo, sin que en la ley o en la Resolución Miscelánea Fiscal exista obligación expresa de envío al SAT, los contribuyentes deberán registrar mensualmente en los sistemas electrónicos, la información de las pólizas generadas en dicho mes en la que se detalle la transacción, cuenta, subcuenta y partida, así como sus auxiliares.

El SAT sólo podrá requerir información contable sobre las pólizas ya sea dentro del ejercicio de sus facultades de comprobación, o bien, como requisito en los trámites de compensación y devolución de saldo a favor a partir del ejercicio fiscal de 2015 de acuerdo con el artículo Décimo Tercero transitorio de la resolución en análisis.

A través del contenido de las reglas citadas, junto con el resto de la documentación electrónica con la que contará como lo son los comprobantes fiscales digitales, el SAT estará en posibilidad de implementar revisiones electrónicas a los contribuyentes de acuerdo con lo establecido en el Código Fiscal de la Federación.

Existe una falta de seguridad jurídica, certeza y legalidad en la aplicación de las reglas en estudio y la obligación de llevar la contabilidad de manera electrónica, situación que puede ser controvertida a través del juicio de amparo indirecto

Ante esta falta de seguridad jurídica, certeza y legalidad, algunos contribuyentes cautivos personas físicas y morales, optaron por ampararse contra esta disposición

Lo anterior lo señala Luis Pérez de Acha¹ (Acha, 2016), textualmente menciona: “La Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) resolverá sobre la constitucionalidad de la contabilidad y de las revisiones por medios electrónicos. De esta forma se establecerán los criterios que regirán la resolución de los 35,000 amparos promovidos en contra de la reforma fiscal de 2014.

¹ Experto en derecho constitucional, fiscal y administrativo. Catedrático. Socio y director de Pérez de

Acha e Ibarra de Rueda. Abogado por la Escuela Libre de Derecho y doctor en derecho por la UNAM.

De acuerdo con el proyecto de sentencia que se conoce al día de hoy, la SCJN podría declarar la inconstitucionalidad de algunos lineamientos técnicos incorporados en el Anexo 24 de la Resolución Miscelánea Fiscal, relativos a la forma de ingresar la contabilidad a la página de internet del SAT.

La razón de esa propuesta radica en la obligación de utilizar los requerimientos de homologación establecidos en la página w3.org, redactados en inglés, cuando el español es el idioma conforme al cual tienen que cumplirse las obligaciones fiscales en nuestro país.

La relevancia de una inconstitucionalidad de este tipo sería la inaplicabilidad del Anexo 24 de la Resolución Miscelánea Fiscal. De ser así, la obligación de proporcionar al SAT la contabilidad por medios electrónicos quedaría temporalmente sin efectos.

Un segundo aspecto considerado en el proyecto de sentencia tiene que ver con las revisiones electrónicas del SAT. Como se sabe, estas revisiones inician con una pre liquidación, que se convertirá en definitiva si los contribuyentes no desvirtúan las observaciones ahí contenidas. El tema es que el SAT está facultado para realizar el cobro inmediato de dichos créditos fiscales, aspecto que se propone como inconstitucional por violación al derecho de audiencia.

Si los ministros de la SCJN aceptan el proyecto de sentencia, el SAT sólo podrá realizar el cobro coactivo de los créditos fiscales cuando previamente conceda a los contribuyentes la oportunidad plena de defensa”.

La Ley del Impuesto Sobre la Renta (Fiscal, 2016) Artículo 28. Las personas que de acuerdo con las disposiciones fiscales estén obligadas a llevar contabilidad, estarán a lo siguiente:

.....

III. Los registros o asientos que integran la contabilidad se llevarán en medios electrónicos conforme lo establezcan el Reglamento de este Código y las disposiciones de carácter general

que emita el Servicio de Administración Tributaria. La documentación comprobatoria de dichos registros o asientos deberá estar disponible en el domicilio fiscal del contribuyente.

Ingresarán de forma mensual su información contable a través de la página de Internet del Servicio de Administración Tributaria, de conformidad con reglas de carácter general que se emitan para tal efecto.

En virtud de esta modificación también fue publicado un nuevo Reglamento del Código Fiscal de la Federación (FISCAL, 2016) el 2 de abril de 2014. En su Artículo 33 inciso B se estableció los requisitos que deben cumplir los registros contables para cumplir lo establecido en la Fracción III del Artículo 28 del CFF.

Si bien es cierto que al entrar en vigor esta disposición todos los contribuyentes que por Ley debían llevar contabilidad, debería llevarla ahora en sistemas electrónicos, en la Ley del Impuesto sobre la Renta (Fiscal, 2016) vigente a partir del 1º de enero de 2014 se estableció una excepción para las personas físicas que realicen actividades empresariales y profesionales con ingresos anuales menores a dos millones de pesos, así como para los contribuyentes del Régimen de Incorporación Fiscal. Dicha excepción consistía en capturar sus ingresos y egresos en el Sistema electrónico denominado “Mis cuentas”. En lo relativo al envío mensual de la información contable esta fue prorrogada para no realizarse durante 2014 mediante la Ley de Ingresos 2015 Artículo 22 Fracción IV.

Fig. 2, fuente <http://images.locanto.com.mx/>



En la Séptima Modificación a la Resolución Miscelánea Fiscal 2014 (D.O., 2014) se estableció que para 2015 solo enviarían la información mensual los contribuyentes cuyos ingresos reportados durante el ejercicio 2013 hayan sido iguales o superiores a cuatro millones de pesos. Dichos contribuyentes debían enviar su catálogo de cuentas y su balanza de comprobación a más tardar a los 3 días hábiles (Personas físicas) o 5 días hábiles (Personas morales) del segundo mes posterior al correspondiente de la información (enero a más tardar el 5 o 7 de marzo). Para 2016 todos los contribuyentes obligados a llevar contabilidad tendrán que enviar su información contable en forma mensual. Por tal razón empecemos por analizar quienes si están obligados a llevar contabilidad.

Además, el Reglamento del Código Fiscal de la Federación (FISCAL C. , 2016), en el Artículo 33, menciona que: .- Para los efectos del artículo 28, fracciones I y II del Código, se estará a lo siguiente:

A. Los documentos e información que integran la contabilidad son:

Los registros o asientos contables auxiliares, incluyendo el catálogo de cuentas que se utilice para tal efecto, así como las pólizas de dichos registros y asientos;

Los avisos o solicitudes de inscripción al registro federal de contribuyentes, así como su documentación soporte;

Las declaraciones anuales, informativas y de pagos provisionales, mensuales, bimestrales, trimestrales o definitivos;

Los estados de cuenta bancarios y las conciliaciones de los depósitos y retiros respecto de los registros contables, incluyendo los estados de cuenta correspondientes a inversiones y tarjetas de crédito, débito o de servicios del contribuyente, así como de los monederos electrónicos utilizados para el pago de combustible y para el otorgamiento de vales de despensa que, en su caso, se otorguen a los trabajadores del contribuyente;

Las acciones, partes sociales y títulos de crédito en los que sea parte el contribuyente;

La documentación relacionada con la contratación de personas físicas que presten servicios personales subordinados, así como la relativa a su inscripción y registro o avisos realizados en materia de seguridad social y sus aportaciones;

La documentación relativa a importaciones y exportaciones en materia aduanera o comercio exterior;

La documentación e información de los registros de todas las operaciones, actos o actividades, los cuales deberán asentarse conforme a los sistemas de control y verificación internos necesarios, y

Las demás declaraciones a que estén obligados en términos de las disposiciones fiscales aplicables.

B. Los registros o asientos contables deberán:

Ser analíticos y efectuarse en el mes en que se realicen las operaciones, actos o actividades a que se refieran, a más tardar dentro de los cinco días siguientes a la realización de la operación, acto o actividad;

Integrarse en el libro diario, en forma descriptiva, todas las operaciones, actos o actividades siguiendo el orden cronológico en que éstos se efectúen, indicando el movimiento de cargo o abono que a cada una corresponda, así como integrarse los nombres de las cuentas de la

contabilidad, su saldo al final del periodo de registro inmediato anterior, el total del movimiento de cargo o abono a cada cuenta en el periodo y su saldo final. Podrán llevarse libros diario y mayor por establecimientos o dependencias, por tipos de actividad o por cualquier otra clasificación, pero en todos los casos deberán existir los libros diario y mayor general en los que se concentren todas las operaciones del contribuyente;

Permitir la identificación de cada operación, acto o actividad y sus características, relacionándolas con los folios asignados a los comprobantes fiscales o con la documentación comprobatoria, de tal forma que pueda identificarse la forma de pago, las distintas contribuciones, tasas y cuotas, incluyendo aquellas operaciones, actos o actividades por las que no se deban pagar contribuciones, de acuerdo a la operación, acto o actividad de que se trate;

Permitir la identificación de las inversiones realizadas relacionándolas con la documentación comprobatoria o con los comprobantes fiscales, de tal forma que pueda precisarse la fecha de adquisición del bien o de efectuada la inversión, su descripción, el monto original de la inversión, el porcentaje e importe de su deducción anual, en su caso, así como la fecha de inicio de su deducción;

Relacionar cada operación, acto o actividad con los saldos que den como resultado las cifras finales de las cuentas;

Formular los estados de posición financiera, de resultados, de variaciones en el capital contable, de origen y aplicación de recursos, así como las balanzas de comprobación, incluyendo las cuentas de orden y las notas a dichos estados;

Relacionar los estados de posición financiera con las cuentas de cada operación;

Identificar las contribuciones que se deban cancelar o devolver, en virtud de devoluciones que se reciban y descuentos o bonificaciones que se otorguen conforme a las disposiciones fiscales;

Comprobar el cumplimiento de los requisitos relativos al otorgamiento de estímulos fiscales y de subsidios;

Identificar los bienes distinguiendo, entre los adquiridos o producidos, los correspondientes a materias primas y productos terminados o semiterminados, los enajenados, así como los destinados a donación o, en su caso, destrucción;

Plasmarse en idioma español y consignar los valores en moneda nacional. Cuando la información de los comprobantes fiscales o de los datos y documentación que integran la contabilidad estén en idioma distinto al español, o los valores se consignen en moneda extranjera, deberán acompañarse de la traducción correspondiente y señalar el tipo de cambio utilizado por cada operación;

Establecer por centro de costos, identificando las operaciones, actos o actividades de cada sucursal o establecimiento, incluyendo aquéllos que se localicen en el extranjero;

Señalar la fecha de realización de la operación, acto o actividad, su descripción o concepto, la cantidad o unidad de medida en su caso, la forma de pago de la operación, acto o actividad, especificando si fue de contado, a crédito, a plazos o en parcialidades, y el medio de pago o de extinción de dicha obligación, según corresponda. Tratándose de operaciones a crédito, a plazos o en parcialidades, por cada pago o abono que se reciba o se realice, incluyendo el anticipo o enganche según corresponda. Además de lo señalado en el párrafo anterior, deberán registrar el monto del pago, precisando si se efectúa en efectivo, transferencia interbancaria de fondos, cheque nominativo para abono en cuenta, tarjeta de débito, crédito o de servicios, monedero electrónico o por cualquier otro medio. Cuando el pago se realice en especie o permuta, deberá indicarse el tipo de bien o servicio otorgado como contraprestación y su valor;

Permitir la identificación de los depósitos y retiros en las cuentas bancarias abiertas a nombre del contribuyente y conciliarse contra las operaciones realizadas y su documentación soporte, como son los estados de cuenta emitidos por las entidades financieras;

Los registros de inventarios de mercancías, materias primas, productos en proceso y terminados, en los que se llevará el control sobre

los mismos, que permitan identificar cada unidad, tipo de mercancía o producto en proceso y fecha de adquisición o enajenación según se trate, así como el aumento o la disminución en dichos inventarios y las existencias al inicio y al final de cada mes y al cierre del ejercicio fiscal, precisando su fecha de entrega o recepción, así como si se trata de una devolución, donación o destrucción, cuando se den estos supuestos.

Para efectos del párrafo anterior, en el control de inventarios deberá identificarse el método de valuación utilizado y la fecha a partir de la cual se usa, ya sea que se trate del método de primeras entradas primeras salidas, últimas entradas primeras salidas, costo identificado, costo promedio o detallista según corresponda;

Los registros relativos a la opción de diferimiento de la causación de contribuciones conforme a las disposiciones fiscales, en el caso que se celebren contratos de arrendamiento financiero. Dichos registros deberán permitir identificar la parte correspondiente de las operaciones en cada ejercicio fiscal, inclusive mediante cuentas de orden;

El control de los donativos de los bienes recibidos por las donatarias autorizadas en términos de la Ley del Impuesto sobre la Renta, el cual deberá permitir identificar a los donantes, los bienes recibidos, los bienes entregados a sus beneficiarios, las cuotas de recuperación que obtengan por los bienes recibidos en donación y el registro de la destrucción o donación de las mercancías o bienes en el ejercicio en el que se efectúen, y

Contener el impuesto al valor agregado que le haya sido trasladado al contribuyente y el que haya pagado en la importación, correspondiente a la parte de sus gastos e inversiones, conforme a los supuestos siguientes:

a) La adquisición de bienes, de servicios y el uso o goce temporal de bienes, que se utilicen exclusivamente para realizar sus actividades por las que deban pagar el impuesto;

b) La adquisición de bienes, de servicios y el uso o goce temporal de bienes, que se utilicen

exclusivamente para realizar sus actividades por las que no deban pagar el impuesto, y

c) La adquisición de bienes, de servicios y el uso o goce temporal de bienes, que se utilicen indistintamente para realizar tanto actividades por las que se deba pagar el impuesto, como aquéllas por las que no se está obligado al pago del mismo. Cuando el destino de los bienes o servicios varíe y se deba efectuar el ajuste del acreditamiento previsto en el artículo 5o.-A de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, se deberá registrar su efecto en la contabilidad.

También respecto a la Contabilidad digital, se debe atender lo dispuesto Artículo 34 que alude que “Para los efectos del artículo 28, fracción III del Código, el contribuyente deberá conservar y almacenar como parte integrante de su contabilidad toda la documentación relativa al diseño del sistema electrónico donde almacena y procesa sus datos contables y los diagramas del mismo, poniendo a disposición de las Autoridades Fiscales el equipo y sus operadores para que las auxilien cuando éstas ejerzan sus facultades de comprobación y, en su caso, deberá cumplir con las normas oficiales mexicanas correspondientes vinculadas con la generación y conservación de documentos electrónicos.....”

Fig.3, fuente <http://www.morasanchez.com.mx/>



Materiales y métodos

Todo estudio de investigación se fundamenta en fuentes de información de las que pueden obtenerse los conocimientos o datos necesarios para la adopción de decisiones en el seno de una organización ya sea pública o privada, las fuentes de información pueden clasificarse atendiendo a diferentes criterios siendo el más generalizado el que hace referencia

a su disposición por la entidad que busca la información.

En el proceso de investigación se considera la información en dos tipos:

- **Información primaria**, la que proviene de fuentes primarias, por lo que se consideraran como fuentes primarias las de los diversos autores que se mencionaron en los antecedentes, así como la obtenida en la página web del SAT.

- **Información Secundaria**, como un listado y/o referencias de las fuentes primarias. La adopción de la información de las fuentes secundarias es parcial, es decir, se considerará una visión muy parcial ya que sólo nos aporta datos sobre lo que sucede con respecto a la información primaria. Se consideró como información secundaria la de revistas y documentales relativos a la Contabilidad Electrónica en México

Metodología

Como sabemos, el método cualitativo se aplicará con la finalidad de facilitar o proporcionar información de grupos reducidos de personas que no son representativos de la población objeto de estudio, no se trata de realizar análisis numéricos que sean estadísticamente significativos, sino que la finalidad principal es conocer y comprender LAS ACTIVIDADES, LAS OPINIONES, LOS HÁBITOS Y MOTIVACIONES de las personas y/o hechos sujetos a análisis o comentarios.

Con el empleo de este método no se pretende conocer cuántas personas hacen cada cosa si no conocer el CÓMO Y EL QUÉ DE LAS COSAS.

Resultados

A partir de las grandes reformas del 2014, la entrega de la contabilidad electrónica al SAT es obligatoria a partir del primero de julio del mismo año, este hecho a partir de entonces es preocupante para el contador público de la

empresa, dado que tendrá que mostrar balanzas que contienen información que, en ocasiones por cuestiones de planeación estratégica, no conviene que la autoridad fiscal conozca o que podría mal interpretar. La Balanza de Comprobación que se le debe de entregar al SAT, es como si se le permitiera a esta, ver todo lo que se está haciendo en la empresa, este hecho es un asunto que pone en estado incertidumbre e indefensión al empresario y/o contribuyente cautivo, no en el sentido de que el empresario este realizando operaciones ilícitas, sino en cuanto a que el administrador para asegurar utilidades realiza planes estratégicos de acción, los cuales obviamente de entrada no se encuentran reflejados en contabilidad sino hasta el momento de obtener resultados. Es aquí en donde la autoridad fiscal puede presumir actos ilegales, con lo que cuarta el proceder libre de la gestión de negocios.

Para 2016 deberán enviar su información contable mensual al SAT los siguientes contribuyentes:

Personas morales del Régimen General

Personas morales con fines No lucrativos, excepto sindicatos obreros y los organismos que los agrupen, las sociedades o asociaciones civiles y fideicomisos autorizados para recibir donativos deducibles cuyos ingresos sean iguales o menores a dos millones de pesos y las Asociaciones Religiosas.

Personas físicas con ingresos por servicios profesionales con ingresos mayores a dos millones de pesos, ya sea por esta actividad o en conjunto con otras actividades.

Personas físicas con ingresos por actividades empresariales con ingresos mayores a dos millones de pesos, ya sea por esta actividad o en conjunto con otras actividades.

Personas físicas con ingresos por arrendamiento de bienes inmuebles que no apliquen deducción opcional y que sus ingresos sean mayores a dos millones de pesos, ya sea por esta actividad o en conjunto con otras actividades.

En este ejercicio 2016 fue adicionada la fracción XLI al Artículo 81 del CFF para

establecer como infracción causal de multa el no ingresar la información contable a través de la página de internet del SAT estando obligado a ello, ingresarla fuera de los plazos establecidos o no ingresarla de acuerdo a las Reglas de Carácter General emitidas por el SAT, así como ingresarla con alteraciones que impidan su lectura. Dicha infracción será sujeta de una multa de \$ 5,000 a \$ 15,000.00

En virtud de la obligación ineludible de la presentación de la contabilidad electrónica ante el SAT, y ante la inconstitucionalidad de dicha disposición, algunos contribuyentes optaron por interponer amparo indirecto como medio de defensa.

La respuesta que obtuvo uno de los grandes despachos de contabilidad y auditoría en México es Deloitte (Deloitte, 2016), en amparo interpuesto de alguno de sus clientes, fue que La Suprema Corte de Justicia de la Nación declaró constitucional en lo general la obligación de llevar y enviar la contabilidad en medios electrónicos, así como el uso del buzón tributario, y la facultad de revisión electrónica.

No obstante, **declaró inconstitucional el Anexo 24 de la Resolución Miscelánea Fiscal**, lo que podría traer efectos importantes, aunque temporales, en torno a la obligación de enviar la contabilidad.

Por unanimidad de votos, la Corte decidió:

Conceder el amparo en contra del anexo 24 de la Resolución Miscelánea Fiscal de 2015

Conceder el amparo en contra del artículo 53-B, fracción IV, segundo párrafo, del Código Fiscal de la Federación

Negar el amparo respecto del resto de los artículos, a saber, los artículos 17-K, 28, 42, fracción IX, 53-B (excepto su fracción IV, segundo párrafo) y Segundo Transitorio, fracciones III y VII, del Código Fiscal de la Federación

Cabe destacar que esta decisión no afecta las suspensiones otorgadas a las empresas respecto de la obligación de enviar la contabilidad electrónica, pues dicha prerrogativa se mantendrá

vigente en tanto no se resuelva en lo particular cada juicio de amparo en el que se hubiese otorgado la correspondiente suspensión.

La óptica del Contador público en la actualidad no sólo es visualizar en la contabilidad un recurso para producir registros, demostraciones y flujos gráficos, debe ser mucho más que el resultado de la “esencia del conocimiento”. Implica que si bien el origen y evolución de la contabilidad, así como el de la mayoría de las disciplinas, ha estado sustentada en la práctica, esta visión hoy resulta insuficiente para dar cuenta de la complejidad de la realidad económica y social, de la cual, surgen las diferentes reformas del sujeto activo, a fin de asegurar la recaudación y satisfacer necesidades públicas. Por tanto, el conocimiento científico se constituye en posibilidad de ofrecer más y mejores interpretaciones, descripciones y representaciones de los diversos aspectos de una realidad determinada, con objetivo de conocerla, comprenderla, informarla y controlarla, según los preceptos que se hayan establecido desde un conjunto social y cultural específico.

De ahí que el profesional de la contaduría pública debe ser capaz de saber interpretar la información contable, e identificar ¿qué se debe informar? o ¿a quiénes informar?

Conclusiones

Indudablemente, ante la reforma fiscal, en vigor desde enero de 2014, en donde uno de los principales cambios en materia electrónica es el contenido del artículo 28 del Código Fiscal de la Federación, fracciones III y IV, en el que se integran dos reglas nuevas: llevar la contabilidad en medios electrónicos e ingresar mensualmente la información contable en la página web del SAT, mediante el buzón tributario, surge en los contribuyentes la incertidumbre en cuanto a que la información contable referida en la fracción IV que se tiene que ingresar al SAT, según la publicación de la Segunda Resolución de Modificaciones a la Resolución de Miscelánea Fiscal (RMF) 2014, donde se incluyen las reglas aplicables a la conservación electrónica de la operación contable y al envío de cierta

información al SAT por internet, antes citadas, más aun, ante la obligación de enviar al SAT la **Balanza de Comprobación** de la contabilidad de forma electrónica con la cual se dan a conocer los saldos iniciales, todos los movimientos del periodo mensual, así como todos los saldos finales las cuentas que contenga dicho catálogo, así también si la autoridad fiscal lo requiere, se enviaran las pólizas o registros analíticos por vía buzón tributario a requerimiento expreso del SAT, esto cuando revisen a través de una auditoria la situación fiscal de la organización o del contribuyente. Cuando se trate el caso de los trámites relativos a devoluciones o compensaciones, el SAT podrá solicitar de forma electrónica las pólizas de las operaciones que amparen la relación de la devolución o compensación que se están solicitando.

Derivado de lo anterior, el actual Contador Público, además de contar con Certificación ante la autoridad competente que avale la educación continua y aprendizaje, competencia e integridad, al realizar su trabajo profesional del registro y control de las operaciones, ahora debe cambiar su actuar, es decir, su función cambia a partir de las mencionadas obligaciones, pues es responsablemente social, por lo que debe desarrollar competencias esenciales como son: habilidades de comunicación y liderazgo, de pensamiento estratégico y crítico, orientación en el cliente y el mercado, interpretación de información convergente y, habilidades tecnológicas.

Hoy más que nunca, el contador público debe observar principios básicos de ética profesional que tienen que ver con su rectitud, probidad, honestidad, dignidad, sinceridad, imparcialidad, criterio, responsabilidad, confidencialidad, autenticidad, y ante todo el secreto profesional. De tal manera que debe tener en cuenta, por un lado, el cumplimiento de la normatividad fiscal vigente sin poner en riesgo el quehacer diario de la organización y, por el otro,

debe ser capaz de apoyar en la toma de decisiones financieras en cuanto al registro y control de las operaciones, sin caer en la errónea interpretación de la autoridad fiscal.

Referencias Bibliográfica

- Servicio de Administración Tributaria (SAT, 2016)
- Jonathan Villasmil (Villasmil, 2016) Documento El Origen de la Contabilidad
- Elías Lara Flores (Flores, 2015) , Primer curso de Contabilidad, Ed. Trillas, México,
- Cristina Josar (Josar, 2001) , documento La contabilidad y los Sistemas,
- Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (Publicos, 2016),
- Horngren & Harrison (Harrison, 2014).
- Meigs, Robert. (Meigs, 2007).
- Catacora, Fernando (Catacora, 1997)
- Redondo, A., (Redondo, 2004)
- Código Fiscal de la Federación 2016 (FISCAL C. , 2016)
- Ley del Impuesto Sobre la Renta (Fiscal, 2016)
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación (FISCAL, 2016)
- Resolución Miscelánea Fiscal 2014 (D.O., 2014)
- García Vargas, Emilio y Garza Mátar, Arturo (García y Garza, 2014) Reglas en Materia de Contabilidad Electrónica
- Pérez de Acha, Luis (Acha, 2016)

DESARROLLO SOSTENIBLE**Construcción de un modelo de desarrollo sostenible para el municipio de Lejanías - Meta de manera concertada con los actores territoriales para la vigencia 2016 – 2019 por Luis Fernando Espitia – Camilo Ernesto Pacheco Pérez – Sandra Cristina Guerrero Moreno****Construction of a sustainable development model for the municipality of Lejanías - Goal in a concerted way with the territorial actors for the 2016 - 2019 period by Luis Fernando Espitia – Camilo Ernesto Pacheco Pérez – Sandra Cristina Guerrero Moreno**

Luis Fernando Espitia
 Master en Dirección del desarrollo local
 Universidad Cooperativa de Colombia Sede Villavicencio
 Luisf.espitia@campusucc.edu.co
 @ferespitia

Artículo recibido 2016/08/30
 aceptado 2016/11/24

Escrito como parte de ponencia
 Oral presentada en el IV Congreso
 Internacional de Investigación
 en Ciencias Económicas de la
 Universidad de los Llanos

Camilo Ernesto Pacheco Pérez
 Magister en Ciencias Económicas
 Universidad Cooperativa de Colombia Sede Villavicencio
 Camilo.pacheco@campusucc.edu.co

Sandra Cristina Guerrero Moreno
 Administradora de Empresas (e)
 Universidad Cooperativa de Colombia Sede Villavicencio
 Sandra.guerreromo@campusucc.edu.co

Resumen

El desarrollo sostenible ha tomado especial interés al buscar involucrar a las poblaciones y a los actores institucionales que habitan y llevan a cabo sus actividades en un territorio para generar estrategias y planes de acción que modifiquen las situaciones problemáticas en oportunidades que mejoren la calidad de vida de la población manteniendo en equilibrio la base ambiental, las relaciones sociales y las actividades económicas.

Es así como el equipo de investigación buscó favorecer el desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida de la población del municipio de Lejanías - Meta a través de la construcción de un modelo de desarrollo sostenible, buscando a través de procesos de participación social la formulación y puesta en marcha del Plan de Desarrollo territorial 2016 – 2019.

Así mismo se fortalecieron las capacidades locales de la población a través de los diferentes organismos y mecanismos de participación ciudadana tales como las Juntas de Acción Comunal, el Consejo Territorial de Planeación, el Concejo Municipal, las

asociaciones, otros organismos del sector solidario y el Consejo Municipal de Desarrollo Rural.

De igual forma, luego de formular el Plan de Desarrollo territorial se espera que la población acompañe a la administración municipal en la ejecución, el seguimiento y la evaluación del mismo a través de espacios de participación ciudadana y el uso de las TIC como herramientas de gestión que favorecen las veedurías ciudadanas y el control social.

Palabras Clave: Desarrollo sustentable, participación social, planificación del desarrollo

Abstract

Sustainable development has taken special interest in seeking to involve the populations and institutional actors that inhabit and carry out their activities in a territory to generate strategies and action plans that modify problematic situations in opportunities that improve the quality of life of the population. population keeping in balance the environmental base, social relations and economic activities.

This is how the research team sought to promote the development and improvement of the quality of life of the population of the municipality of Lejanías - Meta through the construction of a sustainable development model, seeking through the processes of social participation the formulation and implementation of the Territorial Development Plan 2016 - 2019.

Likewise, the local capacities of the population were strengthened through the different organisms and mechanisms of citizen participation such as the Community Action Boards, the Territorial Planning Council, the Municipal Council, the associations, other organizations of the solidarity sector and the Council Municipal of Rural Development.

Similarly, after formulating the Territorial Development Plan, the population is expected to accompany the municipal administration in the execution, monitoring and evaluation of the same through spaces for citizen participation and the use of ICTs as management tools. that favor citizen oversight and social control.

Keywords: Sustainable development, social participation, development planning

Introducción

El municipio de Lejanías, un territorio ubicado al suroccidente del departamento del Meta, fue epicentro del conflicto armado entre la guerrilla de las FARC y la fuerza pública debido que en gran parte de su territorio hace parte de la cordillera Oriental, corredor que comunica el departamento del Meta con Bogotá, esto facilitaba la comunicación y la operación ilegal de cultivos ilícitos al interior del país, esta población

fue testigo de situaciones de masacre, hostigamientos, desplazamientos forzados, violación a los derechos humanos y desapariciones forzadas, entre os años 1990 y primera década del 2.000, esta situación se vio reforzada por una debilidad institucional local y por la poca presencia por parte de las entidades del Estado de carácter regional y nacional.

Actualmente, este territorio venido superando las situaciones que trajeron consigo el

conflicto armado gracias entre otras al proceso de paz que desarrolló el gobierno nacional con la guerrilla de las FARC, siendo ahora un territorio a donde han retornado antiguos pobladores que por la dinámica de la guerra fueron víctimas del conflicto armado por desplazamiento forzado, así mismo, población reintegrada del conflicto armado ha visto a Lejanías como un territorio en donde recomenzar su nueva etapa en la sociedad civil.

Las situaciones de violencia, la ubicación geográfica y a propia dinámica del gobierno hacia territorios ubicados sobre la zona sur del departamento del Meta conllevaron a una debilidad en la presencia institucional, a su vez las relaciones de la población con el territorio dieron origen a tensión que llevaron entre otras a la pérdida de una buena parte de la base ambiental del municipio, se generaron problemáticas a causa de la siembra y producción de cultivos ilícitos, la ampliación de la frontera agrícola, desaparición de bosques, y fauna nativa, contaminación de suelos y potrerización de zonas de protección ambiental, esto teniendo en cuenta que el 70% del territorio se encuentra en la zona de protección ambiental del Parque Natural Sumapaz y la Zona de Protección de la Vertiente Oriental.

Esta es solo una de las situaciones que la presente investigación pudo corroborar a partir del trabajo de campo realizado por el equipo de trabajo, acompañados de presidentes de las juntas de acción comunal, líderes y habitantes del casco urbano y del sector rural.

Ante las situaciones antes descritas se propuso realizar una investigación que permitiera identificar y comprender las dinámicas territoriales del municipio y generar una respuesta efectiva a través de un modelo de planeación territorial que propicie el desarrollo sostenible de Lejanías, así nace la investigación en mención que tiene los siguientes objetivos.

Objetivo General. Construir un modelo de desarrollo sostenible para el municipio de Lejanías Meta de manera concertada con los actores territoriales para la vigencia 2016 – 2019.

Objetivos específicos. Formular el Plan de Desarrollo Territorial del municipio de Lejanías Meta para el periodo 2016 - 2019 de manera participativa con los actores territoriales cumpliendo con lo establecido por la legislación colombiana.

Crear una herramienta de seguimiento y control a la ejecución del Plan de Desarrollo Territorial del municipio de Lejanías para la vigencia 2016 – 2019 a través del uso de las TICS

Proponer un modelo de seguimiento y evaluación a la ejecución del Plan de Desarrollo Territorial de manera participativa en el primer año de vigencia del documento estratégico.

La investigación ha logrado aplicar una metodología centrada en el modelo de desarrollo territorial con el fin de comprender las relaciones que surgen entre la dinámicas Poblacionales, Ambientales, Sociales y Económicas, a partir de allí se ha logrado la consolidación del plan de desarrollo municipal que busca favorecer un escenario de desarrollo integral y sostenible.

Contexto Teórico

Los antecedentes del término “desarrollo sostenible”, se remontan al informe “Los límites del crecimiento”, surgido en 1972 por encargo del Club de Roma al Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT). En dicho informe se comprobó que los recursos naturales son limitados y que los aspectos ambientales aparecen en contradicción de los económicos.

El término desarrollo sostenible se define por primera vez mediante el Informe Brundtland. Es un informe que enfrenta y contrasta la postura de desarrollo económico actual junto con el de sostenibilidad ambiental, realizado por la ex-primer ministra de Noruega Gro Harlem Brundtland, con el propósito de analizar, criticar y replantear las políticas de desarrollo económico globalizador, reconociendo que el actual avance social se está llevando a cabo a un costo medioambiental alto.

A partir de estas realidades, se pueden notar el hecho de que es necesario unificar un desarrollo

humano, de calidad y bienestar, ligado íntimamente a la búsqueda de configurar un entorno de ciudades justas, democráticas y sustentables, ya que, de hecho, son posibles mediante la participación, co-responsabilidad y acción colectiva.

Para llevar a cabo las propuestas de desarrollo sostenible y de bienestar a la población, Colombia ha adoptado mediante la ley 152 de 1994 la obligatoriedad a los territorios de formular, ejecutar y hacer seguimiento a los Planes de Desarrollo territoriales los cuales son los principales instrumentos de la gestión de la política pública, documentos en los que se define además del accionar institucional de una administración municipal, departamental y nacional, la planeación estratégica sobre la cual se fundamentará el desarrollo integral de un territorio y su población.

El desarrollo integral lo define la Organización de las Naciones Unidas como “ un derecho humano fundamental reconocido internacionalmente, es un proceso de transformación multidimensional, sistémico, sostenible e incluyente que se genera de manera planeada para lograr el bienestar de la población en armonía y equilibrio con lo ambiental (natural y construido), lo socio-cultural, lo económico, y lo político-administrativo en un territorio determinado (un municipio, un distrito, un departamento, una región, un país), y teniendo en cuenta el contexto global. (Alguacil, 2008)

Ante esta aseveración, los Planes de Desarrollo se enmarcan como la principal herramienta de la gestión para la construcción de visión territorial y de la cohesión de la población de un territorio para plantear el desarrollo buscando mantener en equilibrio su base ambiental, su dinámica socio-cultural y su dimensión económica.

Es por esta razón que la construcción de un Plan de Desarrollo Municipal debe ser incluyente al permitir ampliar las capacidades, opciones y oportunidades de toda la población, sostenible al promover el bienestar la población actual y las generaciones futuras buscando mantener la armonía con el medio ambiente, y

multidimensional y sistémico ya que debe ser construido buscando generar las sinergias entre las dimensiones ambiental, social, poblacional y económica de un territorio. (UNFPA, 2008)

La guía elaborada por el Departamento Nacional de Planeación, la Universidad Externado de Colombia y el Fondo de Poblaciones de las Naciones Unidas denominada “Planeación para el Desarrollo Integral de las Entidades Territoriales: El plan de Desarrollo 2012 – 2015” recoge los elementos teóricos, normativos y metodológicos para la elaboración de planes de desarrollo territoriales. (DNP, 2012)

Para facilitar este trabajo el convenio UNFPA (Fondo de Población de las Naciones Unidas) Colombia-Universidad Externado de Colombia ha desarrollado y probado la metodología BIT PASE (Balance e Interacción de Tensiones Poblacionales, ambientales, Sociales y Económicas) que permite adelantar procesos de planeación integral con perspectiva poblacional avanzando paso a paso e involucrando activamente a los actores claves de la localidad en cuestión. A partir de allí el modelo orienta la construcción de la configuración actual del territorio (o lectura integral del mismo,) y de la configuración deseada, la que servirá de guía para la definición de una visión concertada de desarrollo y un marco estratégico para la planeación local.

El modelo se desarrolla en tres momentos y 10 pasos: Identificar, comprender y responder. De los dos primeros se obtiene el diagnóstico integral y del último la formulación del plan estratégico.

Cuando se define el alcance de la planeación de esta manera, se está reconociendo que la entidad territorial tiene responsabilidades en las cuatro dimensiones del desarrollo: la poblacional, la ambiental, la económica y la social. Puesto que se trata de asegurar simultáneamente el bienestar de la población, y la sostenibilidad ambiental, el desarrollo resulta ser “el proceso de cambio y transformación de la organización social y económica en armonía con el medio ambiente en procura del bienestar de la población”.

De acuerdo con el planteamiento de la construcción de un modelo de desarrollo sostenible en conjunto con los actores territoriales del municipio de Lejanías, es importante mencionar algunos antecedentes que se han encontrado sobre el tema, los cuales permiten compartir la información más relevante para poder establecer comparaciones con otras investigaciones paralelas a esta, y ofrecer la mejor solución a los problemas que allí se sustentan.

La Constitución Política Colombiana de 1991 en el artículo 339 establece que “las entidades territoriales deben elaborar y adoptar de manera concertada entre ellas y el Gobierno nacional, planes de desarrollo, con objeto de asegurar el uso eficiente de sus recursos y el desempeño adecuado de las funciones que les hayan sido asignadas por la Constitución y la ley”, con ello la carta magna deja suscritos los lineamientos sobre los cuales se cumple con lo consagrado en el artículo segundo de la misma que establece que “es deber del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución...” (Congreso de la República de Colombia, 1991).

A partir de lo allí establecido, en el año 1994 nace la Ley Orgánica de Plan de Desarrollo, Ley 152 de 1994 que “establece los procedimientos y mecanismos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de los planes de desarrollo”; a su vez menciona la “articulación que debe existir entre el desarrollo territorial y el desarrollo armónico con sostenibilidad ambiental que permitan favorecer el mejoramiento de la calidad de vida de las poblaciones y sus territorios”. (Ley 152 de 1994).

En el año 2011 el Departamento Nacional de Planeación adopta los lineamientos para la formulación de los Planes de Desarrollo 2012 – 2015 bajo la metodología BIT PASE en todo el país (DNP, 2011), allí y con el ánimo de mostrar los resultados en la formulación de los Planes de desarrollo se llevó a cabo en el mes de Mayo de 2012 el “Encuentro Nacional sobre las

Dinámicas, de Población, Desarrollo y Territorio que se llevó a cabo en la Universidad Externado de Colombia, allí se reunieron varios Municipios para compartir las experiencias en la aplicación del modelo en el Plan de Desarrollo Territorial de cada Municipio.

En Colombia en el año 2012 la Universidad Externado de Colombia con el apoyo de diversos organismos como el Fondo de Población de las Naciones Unidas UNFPA, la Agencia de Cooperación Alemana para el Desarrollo Internacional (GIZ), el departamento Nacional de Planeación, La Unión Europea, el Programa de Desarrollo y Paz, entre otros actores regionales y locales, llevaron a cabo el programa “pase al desarrollo” en tres regiones diferentes, Los Montes de María, la región del Canal del Dique y los Llanos Orientales; allí se articuló un proceso de capacitación y asistencia técnica que le permitió a los municipios participantes fortalecer las capacidades de planeación para el desarrollo territorial a través de un diplomado y el apoyo de profesionales expertos en la metodología que asistieron a los equipos municipales y dieron como resultado la construcción de Planes de Desarrollo Territoriales integrales bajo un modelo de desarrollo sostenible.

El modelo BIT PASE fue además el ejemplo para otros países en Latinoamérica, es así como Paraguay adoptó este y encontró que es un modelo que propicia acuerdos entre los municipios y las instituciones de nivel central para ejecutar los proyectos en pro al desarrollo de las regiones.

Con relación al seguimiento a la ejecución de los Planes de Desarrollo y el uso de las TICS como herramientas que mejoran la eficiencia en dicho sentido surge SINERGIA - Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados, esta es una plataforma tecnológica que apoya las funciones de seguimiento a metas del gobierno y está conformada por una base de datos con información específica sobre temas de seguimiento y evaluación de políticas públicas, además contiene las entidades dividida por sectores, los programas y los indicadores para medir metas y objetivos del gobierno,

permitiendo consultar en los diferentes departamentos los indicadores principales de la región, brindando información estratégica de los territorios. (STP, 2012). Con el paso del tiempo este sistema ha seguido modificándose cambiando su enfoque hacia el mejoramiento en el impacto de los programas y proyectos en el territorio, sigue de forma continua el cumplimiento de metas y objetivos, da a conocer a la comunidad los resultados del seguimiento, y por último presenta un análisis del impacto de las nuevas políticas.

Materiales y métodos

La metodología BIT PASE (Balance e interacción de tensiones Poblacionales, Ambientales, Sociales y Económicas) utilizada para el desarrollo de la investigación contempla tres momentos y diez pasos esenciales para la construcción del Plan de Desarrollo, para ello se han definido una serie de matrices de correlación que permiten ir construir el diagnóstico, el plan estratégico, el plan de inversiones y los indicadores de seguimiento.

Alcanzar el objetivo general de la presente propuesta de investigación llevó consigo la realización de un trabajo de intervención en el territorio coordinado y armonizado con diversos actores, en primera instancia la Universidad Cooperativa de Colombia firmó un convenio de cooperación entre esta y la administración municipal de Lejanías con el fin de fijar los compromisos para la articulación del trabajo y propuestas de la administración municipal como del equipo técnico de esta organización, se estableció además un cronograma de trabajo que permitió fortalecer la coordinación efectiva entre las dos instituciones y los actores territoriales; es así como se logró la participación de las comunidades del municipio a través de las Juntas de Acción Comunal y las distintas asociaciones y ONG que operan en el municipio y de la cual hacen parte los productores, las víctimas y otros grupos poblacionales específicos, así mismo, se contó con la participación del Consejo Territorial de Planeación, el Consejo de Desarrollo Rural, la

mesa municipal de víctimas y el Concejo Municipal.

La participación social se hizo en primera instancia a través de las Juntas de Acción Comunal contando con la asistencia de 4 miembros de la Junta Directiva de cada una de las 32 organizaciones comunales, 2 concejales municipales que representaban este organismo, 4 miembros permanentes del Consejo Territorial de Planeación, 3 miembros del Consejo Municipal de Desarrollo Rural y 4 miembros de la administración municipal; así el territorio se dividió en 6 grupos zonales agrupados geográficamente con el fin de permitir el máximo de participación. Para la primera los participantes realizaron el diagnóstico territorial utilizando el método de cartografía social con lo cual se identificó la ubicación de las zonas de importancia económica, social y ambiental del territorio; a su vez se realizó el mapa de identificación de tensiones desde la perspectiva PASE (poblacionales, ambientales, sociales y económicas) esto permitió comprender cómo las problemáticas se relacionaban en el municipio; a la par con el desarrollo de la cartografía social los equipos conformados transcribieron a través de una matriz en Excel la información que identificaron siguiendo unas reglas claras desde la perspectiva metodológica.

Por su parte, un equipo conformado por 3 investigadores principales junto con un grupo de 4 estudiantes del programa de Administración de Empresas de la Universidad Cooperativa de Colombia – Sede Villavicencio apoyó a los equipos conformados por la comunidad en el desarrollo de las actividades propuestas y realizaron la sistematización de la experiencia con el fin de utilizar esta información como insumo para la construcción del documento técnico de la investigación.

Con la elaboración del diagnóstico de manera participativa se lograron identificar las problemáticas de mayor impacto y la necesidad de fortalecer la inversión en sectores estratégicos, a su vez, la población tuvo una noción más amplia y compleja del municipio y del papel que juegan las comunidades en el desarrollo territorial.

El paso siguiente consistió en la construcción del plan estratégico territorial a partir de la identificación de aspectos claves como las ventajas y oportunidades del territorio y de los principales retos del mismo, estos retos se formularon a partir del consenso luego de agrupar las problemáticas identificadas por dimensiones.

Con esta información la población construyó la configuración deseada de su municipio, es decir, el imaginario colectivo de cómo soñaban su territorio y a partir del mismo se construye la visión territorial, esta permitió a través de la realización de talleres con las comunidades construir toda la cadena de valor del plan de desarrollo municipal.

Es así como se estableció un compromiso social y la garantía del establecimiento de un acuerdo de voluntades para favorecer la construcción participativa de un modelo de desarrollo en el que todos los actores del territorio participen desde la concepción del mismo pasando por la ejecución y el control social a través de la creación de veedurías ciudadanas.

La intervención a través de la presente investigación pretende dejar una capacidad instalada en el municipio a través de la participación de los actores en la construcción de la propuesta del modelo de desarrollo.

La metodología aplicada en la investigación denominada BIT PASE (Balance e Interacción de Tensiones Poblacionales, Ambientales, Sociales y Económicas) busca a través de tres momentos fundamentales reconocer la dinámica propia del territorio y generar las estrategias correspondientes para la construcción del Plan Estratégico del Plan de Desarrollo.

Momento de Identificar: Este momento es determinado como la puerta de entrada para la formulación del diagnóstico territorial, aquí se hizo un barrido de información sobre el estado actual del municipio a través de la identificación de indicadores municipales de tipo social, económico y ambiental, así mismo se hace un análisis sobre la dinámica demográfica del territorio, con lo cual se puede identificar el

tamaño, crecimiento, estructura, distribución y movilidad de la población del municipio.

Momento de Comprender: en este momento se busca a través de la información recopilada en el momento de identificar, reconocer las interacciones entre las problemáticas previamente relacionadas con el fin de identificar Tensiones, con ello y a través de métodos como la cartografía social y el método Metaplan, los actores del territorio y la sociedad civil lograron comprender la relación que tienen las problemáticas del municipio hasta construir la “configuración del territorio” que no es más que la interacción de los problemas y su relación con las dimensiones Poblacional, Ambiental, Social y Económica.

Momento de Responder: De acuerdo al diagnóstico construido junto con los actores locales del territorio en los dos primeros momentos, se hará a través de la aplicación de varias matrices la construcción del plan estratégico el cual responde a las problemáticas identificadas.

El momento de responder permite la construcción de la visión territorial, la articulación regional y nacional, la construcción de los objetivos estratégicos, programas, subprogramas, metas de resultados, metas de producto e indicadores, así mismo se integra la línea base la cual se obtiene de los dos momentos anteriores.

Como último paso se hace la construcción del Plan Plurianual de Inversiones 2016 – 2019 en donde se hace la distribución y asignación de recursos financieros de acuerdo con el diagnóstico financiero del municipio, las proyecciones presupuestales, el Marco Fiscal de Mediano Plazo y la priorización de las metas de acuerdo con las competencias municipales y las problemáticas identificadas.

Resultados

En el desarrollo del primer objetivo se pudo determinar cuáles son las dinámicas propias del municipio de Lejanías desde una perspectiva multidimensional, así mismo se construyó el Plan de Desarrollo Territorial “Compromiso Serio

2016 – 2019” el cual se adoptó como Acuerdo Municipal por el Concejo Municipal del Municipio de Lejanías a finales del mes de Mayo de 2016; este documento estratégico busca favorecer el desarrollo sostenible de este territorio, identifica el modelo de desarrollo acorde con las dinámicas del municipio permitiendo el mejoramiento de la calidad de vida de la población; la construcción de Plan de Desarrollo permitió la formulación del diagnóstico territorial en el cual se identificaron las dinámicas territoriales de manera integral, la identificación de las tensiones y las implicaciones que han llevado al territorio a reconocerse como un municipio rural que ha venido disminuyendo su base ambiental y que ha buscado superar sus problemáticas sociales, con un liderazgo pobre de la institucionalidad local y departamental y un desaprovechamiento de las ventajas comparativas y competitivas con que cuenta el municipio de Lejanías, a su vez se construyó el marco estratégico en donde junto con la población se construyó la visión de desarrollo territorial para el año 2032, los objetivos estratégicos, las metas de resultado, metas de producto del plan de desarrollo y los indicadores de seguimiento, a su vez se construye el plan de inversiones a partir de un análisis financiero de los ingresos, egresos y necesidades del municipio.

Se fortalecieron además los procesos de participación social de la población local a través de las Juntas de Acción Comunal, El Consejo Territorial de Planeación, el Concejo Municipal, el Consejo de Desarrollo Rural y los representantes de grupos poblacionales minoritarios, esto a su vez generó un alto compromiso por parte de la administración municipal para la coadministración de los recursos públicos municipales y favorecer el seguimiento y control a través del fortalecimiento de las veedurías ciudadanas.

Como primera conclusión del trabajo realizado con las poblaciones del municipio se logró construir la siguiente “configuración actual del territorio” que resume en buena medida el documento diagnóstico elaborado con fuentes primarias y secundarias.

Los procesos desarrollados anteriormente por el investigador principal con la Corporación Desarrollo para la Paz del Piedemonte Oriental CORDEPAZ en el seguimiento y evaluación al Esquema de Ordenamiento Territorial permitió recoger aspectos significativos en el proceso de construcción del diagnóstico territorial del Pan de Desarrollo 2016 – 2019 del municipio de Lejanías, así, se aprovecharon procesos iniciados en etapas anteriores en el territorio que se encontraban sin utilizar y que permitieron fortalecer la investigación.

Configuración Actual del Municipio de Lejanías

La configuración actual de acuerdo a la metodología usada (BIT PASE) es uno de los componentes más relevantes en el proceso de diagnóstico, esto gracias que su construcción permite concluir las relaciones que se generan entre las tensiones territoriales y a través de una metáfora se busca que todos los actores territoriales logren asimilar las dinámicas territoriales.

Figura 1. Mapa de la configuración actual del municipio de Lejanías



Fuente: Proceso de seguimiento y evaluación al esquema de Ordenamiento Territorial - CORDEPAZ. 2014, UNFPA, Universidad Externado de Colombia.

La presente configuración hace parte de los procesos adelantados en el año 2014 con la Corporación Desarrollo para la Paz de Piedemonte Oriental, el Fondo de Población de las Naciones Unidas y la Universidad Externado de Colombia en el proceso de seguimiento y evaluación al Esquema de Ordenamiento Territorial y que recogen en buena medida la situación actual del territorio:

Lejanías tiene una “langosta” robusta alimentada por sus problemáticas generadas en gran parte por el desarrollo de actividades productivas desordenadas y ansiosas por seguir creciendo para atender a su población que con sus tenazas ejerce su presión sobre los recursos naturales que se encuentran en el Parque Natural Nacional Sumapaz, la Zona de Protección de la Vertiente Oriental, las zonas de reserva de fuentes hídricas y otros inventarios ambientales del municipio así como las mismas tierras productivas del territorio.

Existe una gran presión del componente productivo sobre los recursos naturales del territorio al desarrollar actividades de producción con un alto componente de plaguicidas, la invasión de zonas de protección del recurso hídrico y la tala indiscriminada que han ido debilitando las propiedades de los suelos lo que conlleva a la búsqueda de territorios aptos para producir y desarrollar actividades de ganadería hacia las zonas de reserva ambiental y el Parque Natural Nacional Sumapaz.

Hay una debilidad por la falta de accionar y coordinación institucional, la aplicación de las normas de ordenamiento, la gestión del riesgo, la gestión de recursos para la asistencia técnica y el fortalecimiento de capacidades de la población, los pequeños productores y las organizaciones sociales.

Las condiciones de desarrollo rural se encuentran debilitadas, esto teniendo en cuenta que las vías terciarias del municipio se encuentran en mal estado, los procesos de producción agropecuaria se llevan a cabo sin procesos de asistencia técnica que mejoren la productividad y disminuyan los impactos ambientales, la producción se comercializa a una red de intermediarios sin la generación de valor agregado o algún elemento diferenciador que les

permita a los productos locales posicionarse en los mercados regionales y nacionales.

El territorio con un alto potencial para la diversificación de los ingresos económicos de la población en la producción agrícola y el turismo ve cómo sus recursos mal gestionados y con una deficiente organización tienden a debilitarse, provocando serias problemáticas sociales, ambientales y económicas y la pérdida de oportunidades para propiciar un modelo de desarrollo sostenible y autogestionado.”

Retos Identificados

Establecer procesos de producción sostenible y sustentable concertados con productores y la institucionalidad que mitiguen y frenen los impactos negativos sobre el componente ambiental del municipio, incentivando la creación de agroindustria para la generación de valor agregado a la producción agrícola y el fortalecimiento de los canales de comercialización directa con el consumidor.

Fortalecimiento de la gobernabilidad y gobernanza, la presencia y la articulación institucional para la aplicación de las normas y el apoyo efectivo al desarrollo sostenible del municipio.

Ordenar y regular las actividades de la población del territorio para el desarrollo sostenible.

Diseñar y ejecutar estrategias para proteger al territorio de la explotación de la minería y los hidrocarburos.

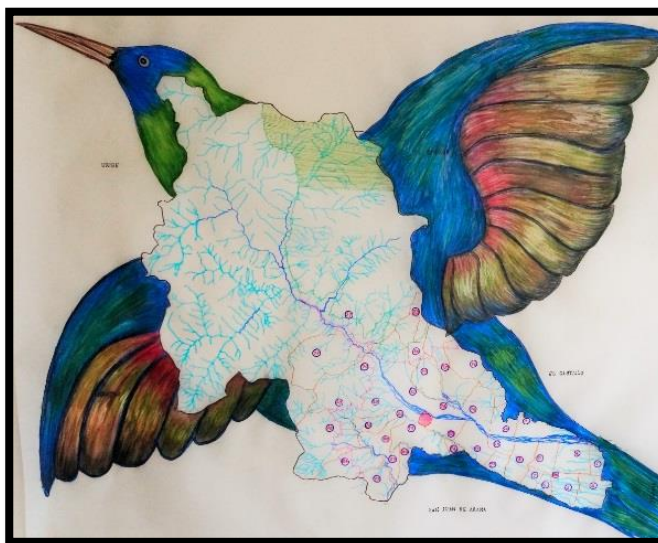
Con esta información que resume el documento técnico diagnóstico del municipio de Lejanías se propone en construcción con la población y los demás actores que participaron en el proceso la necesidad de favorecer un “modelo de desarrollo rural” para el municipio de Lejanías, indicando que la base para el mejoramiento de las condiciones de calidad de vida de la población del territorio debía generarse en acciones estratégicas en los aspectos sociales, económicos y ambientales enfocados en el sector y la población rural, esto teniendo en cuenta que la dinámica del

territorio tiene su eje en la ruralidad pero la inversión pública se ha focalizado en el casco urbano dejando una brecha que cada vez más se amplía entre las dos poblaciones, aun cuando las poblaciones urbana como rural tiene una relación directa con las dinámicas rurales del municipio. Esta primera conclusión dejó en evidencia cómo la debilidad institucional ha favorecido el desarrollo urbano yendo en contra de la propia dinámica del municipio.

Este modelo propuesto inicia con la construcción de la configuración deseada con todos los actores territoriales a través del consenso y el desarrollo de actividades lúdicas en los talleres realizados, a continuación, se presenta la “configuración deseada” que traduce el sentir de quienes habitan el municipio:

Configuración Deseada del territorio. El municipio de Lejanías como el Colibrí que renace en las mañanas después de las noches frías y que nos invita a sanar el corazón, es un territorio que vuela hacia un futuro prometedor que renace después de días y noches turbulentos; ha logrado superar gran parte de sus problemáticas y ha alcanzado el equilibrio entre sus dinámicas económicas con su base ambiental y su organización social.

Figura 2. Configuración Deseada del Municipio de Lejanías



Fuente: Proceso de seguimiento y evaluación al esquema de Ordenamiento Territorial - CORDEPAZ. 2014, UNFPA, Universidad Externado de Colombia.

La larga cola del colibrí le permite mantener el equilibrio del vuelo, así mismo Lejanías ha logrado entender que su extensión de tierra productiva debe mantener los equilibrios con su riqueza hídrica y sus zonas de especial interés ambiental que se sitúan a lo largo y ancho del territorio, para ello, se han logrado desarrollar procesos de producción limpia y respetuosa con el medio ambiente, fortalecida por los procesos asociativos y de generación de valor agregado que le permiten al pequeño y mediano productor aumentar sus utilidades y ver en la producción orgánica una opción viable para generar recursos y proteger su riqueza ambiental.

El corazón y los pulmones del colibrí tienen un diseño especial que le permite obtener la energía para mantenerse en el vuelo veloz, así mismo, Lejanías tiene un pulmón de amplia envergadura que se traduce en las zonas de protección ambiental situadas sobre la zona de protección de la vertiente oriental y el Parque Natural Nacional Sumapáz, zonas que le dan la mayor fortaleza y riqueza al territorio, así mismo, se ha logrado proteger del desarrollo de procesos económicos y del asentamiento de poblaciones logrando además generar consensos con los antiguos habitantes de este territorio para abandonar las prácticas de producción y de tala de bosque que venían acabando poco a poco su riqueza ambiental.”

Para la construcción del plan estratégico del Plan de Desarrollo Territorial 2016 – 2019 de Lejanías se construyeron cinco ejes estratégicos que se subdividen en 23 programas, 39 metas de resultado, 33 subprogramas y 176 metas de producto”.

Ejes estratégicos del Plan de Desarrollo.

Favorecer el ordenamiento del territorio que permita regular las actividades de la población, preservar y recuperar la base ambiental del municipio.

Establecer un modelo eficiente de gestión de la inversión en las infraestructuras públicas y los equipamientos municipales que mejoren las

condiciones de calidad de vida de la población lejaniese.

Brindar plenas garantías de acceso a los servicios públicos sociales que mejoren las condiciones de calidad de vida de la población lejaniese.

Propiciar la implementación de un modelo de desarrollo y crecimiento económico local que fortalezca la economía campesina, la agregación de valor y el emprendimiento solidario

Fortalecer la gobernabilidad, el accionar y la articulación institucional que favorezcan la implementación de un modelo de desarrollo sostenible e incluyente.

El segundo objetivo de la investigación permite utilizar las TIC como herramienta de gestión, seguimiento y evaluación a la implementación de un modelo de desarrollo sostenible, aquí el equipo investigador tiene un gran reto para comprender los lineamientos sobre los cuales se evaluará el modelo de desarrollo sostenible para el municipio e integrarlo a una herramienta eficiente y amigable con el tipo de población que integra a Lejanías.

Para ello se construyeron una serie de herramientas utilizando recursos tecnológicos que no generaran mayores costos a la administración municipal, que sean de fácil comprensión y sencillos de ejecutar.

Así a través del Excel y usando la plataforma de google drive se diseñó una herramienta que permite hacer seguimiento a la ejecución de las metas de producto y de las metas financieras, a su vez identificando alertas que están ajustadas al plan indicativo y a los planes de acción del plan de desarrollo.

La herramienta permitió la formulación de un cuadro de mando integral conformado por diferentes hojas de cálculo dentro de un mismo libro de Excel que se alimentan de acuerdo a la cadena de valor del Plan de Desarrollo, así una hoja de Excel que agrupa el conjunto de metas de producto alimenta una hoja de cálculo que contiene los subprogramas, la hoja de

subprogramas alimenta la hoja de los programas y esta a su vez alimenta los objetivos estratégicos.

La estrategia de seguimiento se basa en la construcción de un semáforo de ejecución en el cual se refleja de acuerdo a los colores de un semáforo el estado de ejecución de las metas de producto, así si una meta ya se ejecutó se reflejará de color verde, si se encuentra en ejecución se reflejará en amarillo y si aún no se ejecuta aparecerá en color rojo, así y de la forma como las metas alimentan la cadena de valor (como se describió en el párrafo anterior) los subprogramas, programas y ejes estratégicos a parecerán del color que corresponda al semáforo de ejecución.

Para llegar a esta etapa se realizó una ponderación de las metas de producto con el fin de identificar el peso de cada una de ellas dentro del total del plan de desarrollo, para ello se optó por calificar cada una de las metas siguiendo variables tales como: cantidad de recursos económicos a invertir por meta, total de la población que se beneficiará con la ejecución de la meta, si la meta impacta en una población vulnerable y si la meta va dirigida al área rural, al casco urbano o a todo el territorio.

Con toda esta información se hace un seguimiento tanto a la ejecución física como a la ejecución financiera del plan, permitiendo identificar los puntos críticos en la ejecución del plan de desarrollo y la necesidad de generar acciones por parte de la administración municipal para ejecutar el 100% de las metas del plan de desarrollo.

A través de la aplicación de google drive se generó un repositorio en donde se suben las evidencias de la ejecución de cada meta de producto de plan de desarrollo alimentadas por cada una de las dependencias de la administración municipal a quienes se les asignó un número de metas de acuerdo a la competencia de las mismas.

Se espera a través de la gestión de con diferentes entes estatales que se viene generando la posibilidad de acceder a recursos financieros para la construcción de un aplicativo web de la herramienta de seguimiento.

Figura 1. Ejemplo Herramienta de seguimiento a la ejecución del plan de desarrollo a través de Excel

PRODUCTOS DEL CUATRENIO						PROGRAACION Y PONDERACIÓN ANUAL DE M							
COMPONENTE ESTRATEGICO DEL DESARROLLO	METAS DEL CUATRENIO PRODUCTO	META PROPUESTA CUATRENIO	Ponderación % de las metas de producto durante el cuatrienio	Indicadores de producto	Valor de la línea base VALOR FINAL DEL CUATRENIO	AÑO 1		AÑO 2		AÑO 3		AÑO 4	
						Valor esperado de las metas para el año 1	EJECUTADO 2012 % DE AVANCE A 2012	Valor esperado de las metas para el año 2	EJECUTADO ACUMULADO 2013 % DE AVANCE A 2013	Valor esperado de las metas para el año 3	EJECUTADO 2014		
	Reforestar nueve cuencas durante el cuatrienio.	9	0,782%	Nro. De hectáreas de cuencas reforestadas durante el cuatrienio.	3 12	5,00	0,00	0,0%	7,00	0,00	0,0%	9,00	
	Realizar 20 operativos anuales en control de fauna y flora.	80	0,675%	No. De operativos anuales en control de fauna y flora.	0 80	20,00	4,00	20,0%	40,00	21,00	52,5%	60,00	
	Realizar doce operativos anuales en control a minería.	48	0,771%	Nro. de operativos anuales en control a minería.	0 48	12,00	3,00	25,0%	24,00	38,00	100,0%	36,00	
	Iniciar el proceso de descontaminación del caño el Trampolín.	1	0,567%	Cantidad de procesos de descontaminación del caño el Trampolín.	1 2	0,25	0,00	0,0%	0,50	0,00	0,0%	0,75	
	Construcción del ecoparque sobre el caño Trampolín.	1	0,667%	Un ecoparque construido sobre el caño Trampolín.	0 1	0,25	0,00	0,0%	0,50	0,00	0,0%	0,75	

Fuente: Comité de Seguimiento a la Inversión de Regalías CSIR Meta. 2013

El tercer objetivo busca fortalecer los procesos de control ciudadano a la gestión pública local, la inversión de los recursos públicos y la participación ciudadana en el control social, aquí la experiencia es enriquecedora en la medida en que los diferentes grupos poblacionales y poblaciones vulnerables deben volcarse a la coordinación de esfuerzos en pro del desarrollo sostenible del municipio.

Para ello, se viene realizando una serie de capacitaciones y acompañamiento tanto a la administración municipal como a las Juntas de Acción Comunal y los miembros del Consejo Territorial de Planeación en la realización de veedurías ciudadanas para el seguimiento a la ejecución de los contratos estratégicos que se realizan con recursos públicos en el territorio; a su vez se vienen abriendo espacios de concertación en el que se generen informes periódicos sobre el estado de ejecución del plan de desarrollo y se apliquen planes de mejoramiento a funcionarios de la administración municipal en el momento que se evidencie el incumplimiento de ejecución de metas de acuerdo a la programación establecida.

Conclusiones

La investigación ha generado en el municipio de Lejanías un proceso exitoso de intervención con las comunidades y demás actores territoriales del mismo, el hecho de abrir espacios de concertación donde las comunidades han logrado identificar sus principales problemáticas y definir el rumbo que requiere el municipio para mejorar su calidad de vida, proteger sus costumbres, mejorar su entorno económico, recuperar y proteger sus recursos naturales ha brindado la oportunidad de trazar los lineamientos para propiciar un modelo de desarrollo acorde con las particularidades del territorio.

Así la construcción del Plan de Desarrollo Territorial de manera participativa y concertada con las comunidades, la administración municipal, los concejales municipales, el consejo territorial de planeación, el consejo municipal de desarrollo rural y actores institucionales presentes en el municipio permitió la formulación de un documento que recoge el sentir de quienes habitan a Lejanías priorizando acciones estratégicas en aspectos neurálgicos del territorio que afectan el desarrollo sostenible del mismo

Figura 4. Fotografías de las actividades realizadas en algunos de los talleres con las comunidades



Fuente: Equipo Investigador

Por su parte, la academia ha puesto su conocimiento y apoyo técnico a través de profesores y estudiantes para brindar plenas garantías tanto a las comunidades, los actores institucionales y la administración municipal para forjar un territorio que se desarrolle de manera armónica manteniendo en equilibrio la base ambiental, las dinámicas sociales y las actividades económicas de este municipio.

Por primera vez la población del municipio de Lejanías ha tenido la oportunidad de determinar el rumbo que debe tomar su municipio, buscando el consenso y el compromiso de quienes habitan el territorio, por primera vez luego de haber sido manipulados por los grupos paramilitares y anteriormente por las guerrillas quienes determinaban lo que se hacía o no se hacía en este territorio, silenciando con las armas o el desplazamiento forzado a los líderes comunales que creían en un mejor porvenir, hoy

Figura 5. Matriz utilizada con las comunidades para la recolección de información primaria

las comunidades de este municipio han tomado la iniciativa apoyados por la administración municipal y la academia de empoderarse de su desarrollo y priorizar el accionar institucional local y regional.

La construcción de la herramienta de seguimiento y control a la ejecución del plan de desarrollo brinda una oportunidad tanto a la administración municipal como primera responsable en la ejecución del Plan como a las comunidades para hacer seguimiento en tiempo real a la ejecución de este documento tan importante para el desarrollo territorial.

La herramienta sin duda permitirá mejorar los indicadores de eficiencia de la administración municipal y por ende la evaluación de desempeño que realiza el Departamento Nacional de Planeación DNP a todo el municipio.

El alcalde municipal ha logrado comprender la necesidad de tener herramientas de gestión como el cuadro de mando integral que permitan coordinar de manera eficiente tanto los recursos como los esfuerzos institucionales de manera ordenada para el cumplimiento de las metas de desarrollo sostenible que se ha propuesto el municipio.

Por último, el modelo de seguimiento a la ejecución del plan de desarrollo territorial que se vienen fortaleciendo en el municipio propicia la participación de la ciudadanía a través de las veedurías ciudadanas, la participación en las rendiciones de cuentas, el acceso a información pública de manera rápida que evidencie las acciones institucionales vienen marcando un hito en la historia del municipio que espera de sus primeros buenos resultados en el mes de Junio del año 2017 cuando se cumpla el primer año de ejecución del plan de desarrollo territorial.

Construcción de un modelo de desarrollo sostenible para el municipio de Lejanías - Meta de manera concertada con los actores territoriales para la vigencia 2016 – 2019 por Luis Fernando Espitia – Camilo Ernesto Pacheco – Sandra Guerrero, p. 101-115

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	Dimensiones del desarrollo	Componentes asociados a las competencias sectoriales	Descripción de las tensiones (TEIs) reconocidas en el territorio entre cualesquiera de las dimensiones PASE	Poblaciones y actores involucrados en la tensión	I. Intensidad (gravedad)	C. Conicidad (Duración)	Ip. Impacto	Iq. Inoperabilidad institucional y social (Cobertura Institucional)	(1+C+Ip+Iq)*4	Factores Reforzadores	Valor R	Factores Liberadores	Valor L	Balance Total	Cóm
			Aunque el municipio cuenta con servicio de recolección de basuras, el manejo de estos por parte de la población del casco urbano afecta el 50% del territorio dado que genera contaminación en el medio ambiente y una imagen deficiente del municipio.	Población civil, Instituciones gubernamentales y ambientales	2	3	3	3	2,75	Elementos presentes en el territorio o fuera de él que agravan la Tensión.	El caso a nula central de las autoridades en la zona de reserva.	Elementos presentes en el territorio o fuera de él que disminuyen o contrarrestan la tensión	El municipio cuenta con el servicio de recolección de basuras.	5,75	3

Fuente: Equipo Investigador

Por ahora, es evidente el fortalecimiento de la participación ciudadana, la recuperación de la confianza de la población civil en la institucionalidad, así como una nueva forma de administración de los recursos y esfuerzos institucionales que además abren el camino para fortalecer los procesos de paz y reconciliación en un municipio marcado por la violencia, pero con la firme esperanza de recuperar su territorio conocido como “la capital de la abundancia”

Referencias

Alguacil G, J. (2008) El Desarrollo Social Hoy: Caminando Hacia el Desarrollo Humano Sostenible. VI Informe sobre exclusión social. Madrid, España: Fundación FOESSA. ISBN 978-84-8440-491-0.

Borràs P, S. & GARCÍA, J P. (2009). Medioambiente, desarrollo y cooperación internacional: estudios jurídicos sobre desarrollo sostenible. Cizur Menor (Navarra). Aranzadi.

Barbosa, N, U. Castro J, A. Ramírez, C, L& Restrepo, J. (2014). Orientaciones para la Revisión y Ajuste de los Planes de Ordenamiento Territorial del Departamento del Meta. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Castro, J. A. Lara P, J & Rubiano N. (2012). Dinámicas de Población, Desarrollo y Territorio:

Municipios de Colombia habla de sus experiencias en la formulación de Planes de Desarrollo 2012 – 2015. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Corporación Desarrollo Para La Paz Del Piedemonte Oriental. (2013). Programa Pase al Desarrollo. Documento de Seguimiento y Evaluación al Esquema de Ordenamiento Territorial del municipio de Lejanías. Villavicencio, Colombia: Autor

Departamento Nacional De Planeación. (2004). Instrumento para la ejecución, seguimiento y evaluación del plan de desarrollo municipal. (1ª. Ed.). Colombia: Autor

Departamento Nacional De Planeación. (2011). Planeación para el Desarrollo Integral en las Entidades Territoriales. El Plan de Desarrollo 2012 – 2015. Bogotá, Colombia: Autor

Fondo De Poblaciones De Las Naciones Unidas. (2008). El Enfoque en la Planeación del Desarrollo Municipal. Bogotá, Colombia: Autor.

Galíndez, F. A. K. (2009). Descentralización y desarrollo regional. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.

Hernández, P. F. Á., & Fuente, F. F. D. L. (2007). Desarrollo sostenible: sus dimensiones. Córdoba, AR: El Cid Editor. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.

----- Ley 152 (julio 15 de 1994). Ley Orgánica del Plan de Desarrollo. Congreso de la República. Colombia

-----Ley 131 (mayo 9 de 1994). Por la cual se reglamenta el voto programático y se dictan

otras disposiciones. Congreso de la República. Colombia

Presidencia De La República De Paraguay, Secretaría Técnica De Planificación. (2002). Guía para la Planificación de Municipios de Paraguay. Asunción, Paraguay. ISBN: 978-958-8735-46-7.

Xercavins, Josep, Cayuela, Diana, and Cervantes, Gemma. (2005). Desarrollo sostenible. Barcelona, ES: Universitat Politècnica de Catalunya. ProQuest ebrary.

ECONOMIA

Crisis en la política socio-comercial presidencialista norteamericana y sus efectos para la economía mexicana por Adriana Patricia Soto Aguilar**Crisis in the US presidential social-commercial policy and its effects on the Mexican economy by Adriana Patricia Soto Aguilar**

Adriana Patricia Soto Aguilar
Magister en Economía
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla BUAP
adrianasotonegocios@gmail.com

Artículo recibido 2016/08/30
aceptado 2016/11/24

Escrito como parte de ponencia
Oral presentada en el IV Congreso
Internacional de Investigación
en Ciencias Económicas de la
Universidad de los Llanos

Resumen

Durante los últimos 10 años se ha observado un incremento de las contradicciones en la política económica comercial de la presencia de los Estados Unidos hacia México teniendo como resultado una inestabilidad en la relación comercial entre ambos países, hoy en día llama la atención las propuestas de los dos candidatos presidenciales a la Casa Blanca especialmente la política comercial y un escaso seguimiento por parte del Gobierno Federal Mexicano. El trabajo presentado pone énfasis en las propuestas comerciales de Donald Trump y en segunda instancia en los intereses ocultos de Hillary Clinton.

El reto de análisis es mayor dadas las crisis recurrentes de la Economía Norteamericana en materia inmobiliaria y crisis financiera especialmente el incremento de su deuda interna y cartera vencida, así como el incremento de las remesas hacia nuestro país. Se pretende Identificar las contradicciones de la política económica-comercial presidencialista norteamericana y sus efectos para México en torno a la crisis económica y financiera de ambos países, objetivo concluido, bajo la línea de investigación Crisis económica y financiera Internacional, como resultado relevante la política socio-comercial de Estados Unidos ha agudizado las contradicciones de las crisis recurrentes en Estados Unidos y en los Estados Unidos Mexicanos, generando nuevos procesos de acumulación de capital, y como conclusión apremiante se presenta en que la política socioeconómica del gobierno norteamericano y sus presidenciales aumenta los factores de crisis económica y financiera.

JEL A:13, D:60, F:18, N:35

Palabras clave: política económica-comercial, deuda interna, crisis financiera

Abstract

During the last 10 years there has been an increase in the contradictions in the commercial economic policy of the presence of the United States towards México, resulting in an instability in the commercial relationship between both countries.

Nowadays, the proposals of the two presidential candidates to the White House especially the commercial policy and a little monitoring by the Mexican Federal Government. The work presented emphasizes the commercial proposals of Donald Trump and, secondly, the hidden interests of Hillary Clinton.

The challenge of analysis is greater given the recurrent crises of the North American Economy in real estate and financial crisis especially the increase of its internal debt and past due portfolio as well as the increase of remittances to our country. The aim is to identify the contradictions of the North American presidential economic-commercial policy and its effects on México regarding the economic and financial crisis of both countries, a goal that has been concluded, under the research line of the International Economic and Financial Crisis, as a relevant result -Commercial of the United States has sharpened the contradictions of recurring crises in the United States and the United States, generating new processes of capital accumulation, and as a pressing conclusion is presented that the socioeconomic policy of the US government and its presidential increases the factors of economic and financial crisis.

JEL A: 13, D: 60, F: 18, N: 35

Keywords: economic-commercial policy, internal debt, financial crisis

Introducción

La política exterior de Estados Unidos debe tener presente que para su país vecino enfrenta una frontera entre México y Estados Unidos tiene una extensión de unos 3 mil 200 kilómetros, siendo una de las más dinámicas del mundo. El 70 por ciento del comercio entre México y Estados Unidos, que asciende a unos 450 mil millones de dólares, se realiza con transporte de carga, mientras que alrededor de un millón de personas cruza diariamente en toda la frontera de México y Estados Unidos por cuestiones de trabajo, familiares, comercio, turismo o estudio.

El presente documento recapitula la política exterior de los Estados Unidos de Norteamérica con la República Mexicana en el contexto de la política migratoria, política laboral, política salarial, de inversión, así como las remesas que nuestros connacionales aportan a ambas economías, se analiza el doble discurso oficialista de los candidatos a la presidencia del gobierno norteamericano y las tendencias de los últimos gobiernos y sus políticas hacia México.

Cabe señalar que el estudio es de corte correlacional y se enfoca a las teorías imperialistas de John Atkinson Hobson, John Stuart Mill y Hegel entre otros más.

Contexto teórico

En las últimas décadas dentro de la relación México Estados Unidos se impone una política neoliberal raíz de las Cartas de Intención derivado de la Deuda externa impuesta por el FMI, Fondo Monetario Internacional, sin embargo una doble política norteamericana radica en imponer el neoliberalismo en México sin soberanía política, imponiendo mecanismos al capital trasnacional con privilegios monopolistas a costa del capital nacional y del cooperativismo incluso de comunidades productivas de carácter nacional, lo cual ha traído como consecuencia una disminución del ritmo de desarrollo en México pronosticado en 2.4% menor al 3% pronosticado (Forbes 2016), vinculada a la caída de precios, disminución de la tasa de ganancia y el incremento de la dependencia económica.

Al final de cuentas sea la política de Reagan, Obama, Hillary Clinton o Donald Trump, lo que hay de fondo es una política imperialista, John Atkinson Hobson (1858-1994) destaca el liberalismo dentro del imperialismo atractivo para los trabajadores, situación nada ajena al incremento de los migrantes no solo mexicanos sino una tendencia mundial como lo vine Europa con los Africanos, contrariamente Estados Unidos es el pastel atractivo de todo el mundo la mano de obra migrante no solo de México, hablemos de centroamericanos, latinoamericanos, cubanos, asiáticos, hindúes, y que decir de los Africanos asilados políticos en México que apelan no ser deportados y poder ingresar al territorio norteamericano, la pregunta es el problema para el imperialismo gringo y su política neoliberal son los mexicanos o los migrantes del mundo no hablo de los pobres marginados o indígenas incluyo a la clase media mundial y nuevos empresarios internacionales hábiles de estar en territorio gringo, de hecho en ningún momento se contradice a Hobson se hecho su idea se afirma, “la expansión era la búsqueda de oportunidades lucrativas” esta idea se observa desde la perspectiva de los círculos financieros en aras de un expansionismo derivado de la saturación del mercado interno, sin embargo esto es solo un análisis macroeconómico, si retomamos el eje microeconómico los migrantes estarían en el mismo derecho de ampliar sus ingresos cuando el mercado interno este contraído y que decir de la exclusión del tema de la mano de obra mexicana dentro del TLCAN, Tratado de libre Comercio con América del Norte sin dejar de lado el sub consumo derivado del bajo nivel de vida de la clase obrera, tal sub consumo ha incrementado los índices de crédito y deuda interna solo en México incluyo a Estados Unidos nada lejano con España, Grecia y parte de Europa la pregunta radica el llegar un empresario a la presidencia norteamericana agudiza las políticas económicas en favor de concentrar las prácticas monopólicas. Sin embargo se deja de lado el incremento del comercio armamentista con los países subdesarrollados, idea totalmente contraria a Jhosep Shumpeter quien plantea que dentro de las tendencias del capitalismo esta del desarrollo a

través del comercio “El capitalismo es, por su propia naturaleza, antiimperialista” más bien Shumpeter se olvida que en el imperialismo existen contradicciones que destruyen al propio imperio, el propio mercado y su competencia asiática están disminuyendo la presencia norteamericana dentro del mercado mundial, a excepción de la economía de innovación que lideré Estados Unidos reafirmando la postura de John Stuart Mill en torno a que el imperialismo sortea el estancamiento por temporadas de ahí la necesidad de que la mano de obra mexicana y mundial ayuden a disminuir los costos de la mano de obra norte americana establecida legalmente, por ende la postura de Hegel en torno a la polarización social entre ricos y pobres hace la sociedad busque oportunidades en otros mercados laborales en tierras diferentes a las de nacimiento.

Complementando el análisis esta Hilferding Rudolf ministro de Finanzas durante el gobierno de Herman Muller indica que el capital financiero no busca la libertad necesita el sometimiento individual algo no lejano a la postura de Donal Trump, sigamos con la propuesta de Rodulf Hilferding, aborrece la competencia, nada lejano a anular el Tratado de libre comercio e imponer un mercado salvaje es decir requiere un estado políticamente poderoso que pueda imponer su propia política comercial y financiera a sus socios o países dependiente es decir afianzar sus intereses imperialistas contrariamente a los de sus socios comerciales y así ejercer presión política mundial en busca de condiciones comerciales favorables a sus intereses particulares para poder intervenir aún más en cualquier parte del mundo es decir continuar con su política expansionista.

Materiales y métodos

El presente trabajo representa meses de investigación documental. El tipo de estudio de esta investigación es exploratorio, descriptivo y correlacional: El estudio exploratorio nos sirvió para aumentar el grado de familiaridad con el fenómeno relativamente desconocido sobre la política comercial, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo la investigación más

completa sobre un contexto particular de la vida real, como es el caso de las oportunidades comerciales que ofrece la relación económica entre ambos países además de investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales dentro del área de la política económica, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores y sugerir nuevas líneas de investigación (postulados) verificables (Dankhe, 1986).

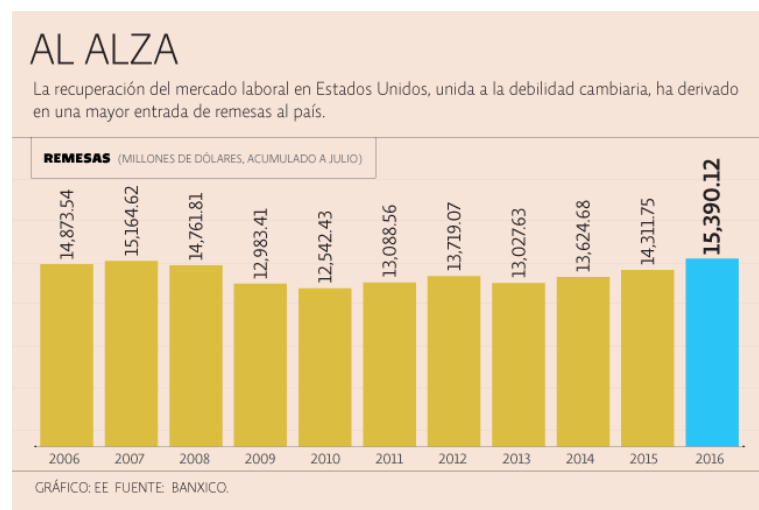
En cuanto al método descriptivo, se aplicó al detectar y definir ciertas variables y generalizaciones sobre la promoción comercial. En este caso la investigación se inició como descriptiva o correlacional, pues se descubrieron ciertas variables sobre las cuales se fundamenta el estudio. Asimismo, fue posible adicionar variables a medir. Los estudios descriptivos buscaron especificar, las propiedades importantes de personas (empresarios), comunidades (mexicanas en Estados Unidos) o cualquier otro fenómeno (comercial), que sea sometido a análisis, por lo que el estudio es correlacional (Sampieri, 2013) ya que los antecedentes nos proporcionaron generalizaciones para vincular variables e hipótesis sobre las cuales se trabajó.

Resultados

Bloqueo de remesas de inmigrantes. - Independientemente de quien quede en la presidencia de los Estados Unidos de Norteamérica existe una fuga de capitales de la economía norteamericana, tan solo para México las remesas de los mexicanos en el exterior suman de enero a julio de 2016, 15,390 millones de dólares, con un incremento de 7.5% respecto al mismo periodo del año pasado. Observar cuadro No. 1, Sin embargo cuando se genera una disminución de las remesas (1.4% agosto 2016) en automático se incrementa el ahorro de los migrantes mexicanos en el extranjero o bien la devaluación acelera el poder adquisitivo en México, hace nueve días se encontraba en 18.27 pesos por dólar el costo financiero es del 2.7% del PIB lo que provoca también contraer la demanda de productos norteamericanos entre

México y Estados Unidos, la cual representa la cuarta economía del mundo esta se calcula en un millón de dólares por minuto y la mayoría pasa por vía terrestre de hecho son más de catorce millones de consumidores en 10 estados de ambos países quienes realizan un intercambio comercial formal y legal dentro de la franja fronteriza es decir independientemente de los gobiernos y sus presidencialistas se tiene una vida propia del comercio mundial principalmente Tijuana, Texas, Los Ángeles, NY, Arizona, Baja California, Sonora, Chihuahua y Nuevo México, ventas cercanas a 94 mil 800 dólares por región, en pocas palabras solo se perjudica a México y queda intacta la economía norteamericana????., lo cierto que la reducción presupuestal del gasto gubernamental se da entre ambas naciones, en México en lo que va del año se ha generado dos recortes presupuestales tan solo del 2012 al 2015 solo aumento 1.9 puntos del PIB mexicano, sectores desfavorecidos son el área de la salud, los programas educativos, Petróleos Mexicanos.

Cuadro No. 1 Remesas en México



Mientras que para Estados Unidos el presidente Barack Obama y el grupo republicano han fracasado su déficit presupuestal sumo en el 2013 un billón de dólares (Bautista 2016). Por otro lado no se observa en los discursos de los candidatos presidenciales norteamericanos la importancia comercial entre ambas naciones, Incluso las cifras del Departamento de Comercio de los Estados Unidos de América señala que en el caso de los Estados Fronterizos como California, Arizona, Nuevo México y Texas

dependen seis millones de empleos solo en Estados Unidos, ya que Estados Unidos es el primer país extranjero por sus inversiones en la República Mexicana en marzo de 2013 la inversión de norteamericanos en nuestro país fue de 156, 000 millones de dólares, cifra independiente del turismo el cual ha disminuido por efectos de inseguridad pero esto le sucede a ambos países.

Políticas Migratorias.-Contrariamente las políticas migratorias de los norteamericanos es la militarización de las frontera México-Estados Unidos lo que ha llevado a un sin número de violaciones de derechos humanos y roces diplomáticos incluso el alto comisionado de Derechos Humanos de la ONU (Organización de Naciones Unidas), Zeid Ra'ad Al Hussein, (2005) además de señalar que los Estados Unidos conserva la mayor infraestructura de detención de inmigrantes de todo el mundo, con un costo de dos millones de dólares anuales, la problemática se agudiza debido a que dentro de las detecciones también se genera la violación de derechos humanos de los infantes en los propios centros de detención se señalan reportes de violencia y abusos contra menores en el mejor de los casos o bien secuestros, asesinatos, desapariciones, tráfico de órganos, violencia sexual, explotación infantil o abuso laboral a esto se le agrega el registro de datos oficiales solo se queda el reporte de los menores o de sus padres y mentores, violentando la Ley de Migración, atentando en contra su dignidad humana, generando acciones de inconstitucionalidad ya que se genera un déficit en la información al comparar los datos de la Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de Estados Unidos (US Customs and Border Protection, CBP) con los datos del Instituto Nacional de Migración (INM), durante los primeros siete meses del año fiscal 2015, tan solo la Patrulla Fronteriza (BP, por su sigla en inglés) capturó a 9,802 menores no acompañados procedentes países, centroamericanos mientras que en el periodo comprendido entre octubre del 2014 y abril del 2015, CBP detuvo a 70,448 migrantes "no mexicanos" en la frontera sur de Estados Unidos, durante este mismo período, mientras que las autoridades mexicanas

detuvieron a 92,889 centroamericanos en México derivado de la pauperización que vive el continente lo que arroja enormes cantidades de ciudadanos que siguen huyendo de sus países pero la mayoría de ellos están siendo capturados en México, en lugar de Estados Unidos, es decir el país le sirve a la política migratoria de su socio comercial, que hoy en día se convierte en una crisis humanitaria que amenaza a las libertades civiles, reitero los fenómenos de migración no son un problema exclusivo de México, las crisis financieras, de mercado y de desempleo es un reflejo de la poca visión neoliberal ya que en México se practica el ochenta veinte es decir el ochenta por ciento de los mexicanos soporta lo básico para vivir mientras que la riqueza solo se concentra en el veinte por ciento restante, nuestros connacionales buscan en la migración hacia los Estados Unidos como una válvula de escape a la crisis económica que vive el país y a la ola de violencia producto del narcotráfico la entrada a los Estados Unidos no es una opción para los mexicanos es una necesidad con carácter histórico, sin embargo la entrada al país vecino no es exclusiva del mexicano están los propios asiáticos, centroamericanos, etc, etc y que decir de los africanos en territorio mexicano que viajaron en avión hasta Brasil, y de allí emprendieron un trayecto por autobuses, botes y a veces caminando, entre Perú, Ecuador, Colombia, Centroamérica y el sur de México, en Tapachula, Chiapas, ciudad fronteriza con Guatemala, mientras consiguen dinero para viajar a Ciudad de México, y de allí a Estados Unidos:

"Salí de mi país por problemas políticos, estaba en un partido de oposición. Ahora estamos buscando un lugar donde podamos vivir mejor. Los jóvenes forman parte de una silenciosa oleada de migrantes africanos que desde hace varios meses llegan a México" Fahrid septiembre 2016, o bien de los cubanos con la Ley Pública 89-732 de 1966 conocida como 'Ley de Ajuste Cubano', la política llamada comúnmente 'pies secos, pies mojados' se ha constituido, en un estímulo al flujo desordenado, irregular e inseguro de ciudadanos que arriesgan sus vidas, medidas o políticas que someten a los inmigrantes a una serie de injusticias. Ya que son detenidos de manera

rutinaria y arbitraria sin derecho a fianza, se les ha negado el acceso a algún abogado, son deportados sin apelación y castigados por infracciones no justificadas, o menores, lo cual no permite misericordia de un juez o de la corte norteamericana, incluso la política más radical dentro de los Estados Unidos señala que los inmigrantes deberían ser tratados como una clase de sospechosos criminales, lo cual incita al incremento de las actividades de los grupos como el Ku Klux Klan enfocados hacia migrantes, generando un clima de neo racismo.

A los políticos norteamericanos se les ha olvidado que más de 2.500 personas murieron en Estados Unidos el 11 de septiembre de 2001, entre ellos connacionales mexicanos ahora "criminales" y que, a poco tiempo del decimoquinto aniversario del atentado, el grupo terrorista y el líder red terrorista Al Qaeda, Ayman al Zahawiri, ha amenazado con repetir "mil veces" los atentados terroristas, (John Brennan 2016.). Al contrario, nuestro territorio mexicano se vuelve vulnerable ante estos atentados, factura que no pagara los presidencialistas a la Casa Blanca.

¿La pregunta en torno a esta problemática es saber si la migración es un problema entre México Estados Unidos o bien es una tendencia mundial? La tensión sobre la migración en nuestro continente ha orillado a un pronunciamiento extra territorial en Quito Ecuador. Cancilleres de nueve países de América Latina han pedido e al gobierno de Estados Unidos revisar la política migratoria de este país hacia migrantes, lo cual tiene efectos negativos en la región. La postura diplomática fue a través de una carta enviada al Secretario de Estado, John Kerry y entregada por la misión de Quito en Washington, ministros de Exteriores de Ecuador, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá y Perú, han manifestado profunda preocupación por el impacto de las normativas migratorias estadounidenses con respecto a los ciudadanos del continente.

Política salarial.-Las leyes actuales sobre migración son perjudiciales principalmente entre

ambas naciones; dada la aportación de la economía mexicana a los Estados Unidos y la mano de obra barata y sin ninguna prestación debería ser legalizada, sin embargo la política de migración tanto en Europa como en los Estados Unidos es ilógica, disfuncional e inefectiva contrariamente a lazos comerciales, políticos y de inversión con México, "La ley de inmigración de los Estados Unidos ha sido abrumada por la realidad económica. La demanda por mano de obra poco calificada continúa creciendo en los Estados Unidos mientras la oferta doméstica de trabajadores adecuados disminuye inexorablemente. La administración Bush y el Congreso deberían trabajar en conjunto para forjar una política limítrofe que se acomode a las necesidades y aspiraciones de la gente en ambos lados de la frontera.... el número de inmigrantes indocumentados en los Estados Unidos hoy en día está alrededor de ocho millones, El presidente Bush y los líderes de ambos partidos en el Congreso deberían retomar la tarea de transformar el sistema disfuncional de inmigración de Estados Unidos "Daniel Griswold 2016,

Los norteamericanos enfrentan una política laboral que no cualquier país tiene por ejemplo las sanciones a los patronos, incremento del financiamiento para armamento y personal de control fronterizo desde 1986, lo que es una carga financiera para ambas naciones genera además un comercio y una industria ilegal de contrabando, la migración va acompañada del fraude de documentos a cuotas de dinero y otras actividades criminales en ambos territorios; la política actual de migración ha contribuido a la muerte de cientos de inmigrantes en la frontera y los que logran internarse a territorio norteamericano trabajan en la sombra, en la detención, con miedo, trabajan silenciosamente en una economía subterránea sin el leyes o protección alguna mientras para los conservadores norteamericanos esto tiene un signo de dólares: incrementar en 3 mil agentes a la Patrulla Fronteriza y mil millones de dólares más para el muro transfronterizo.

Ahora bien si analizamos la política salarial no estamos tan ajenos de los estándares

internacionales esta política migratoria tiene su beneficio para los trabajadores pues han disminuido los salarios en términos reales los norteamericanos ahorran en mano de obra cerca de \$3.000 millones al año, es decir la mano de obra barata y maltratada no es peso para los contribuyentes norteamericanos al contrario es una caja de ahorro en todos los niveles tanto empresarial como en los hogares domésticos norteamericanos, las visas temporales monitoreada puede ser una alternativa para la migración México-Norteamérica.

De hecho en el 2009, los connacionales apoyaron y cargaron también la crisis financiera de Estados Unidos la cual pudo evitarse dada la excesiva cartera del riesgo y la negligencia de los reguladores financieros Alan Greenspan 2011 (Ex presidente de la Reserva Federal) unido al incremento desmedido de las hipotecas e instrumentos de inversión –boom crediticio- los cuales se comercializaron en grandes volúmenes por los propios bancos de inversión norteamericanos quienes fallaron en los niveles de calificación crediticia para reconocer los riesgos involucrados en las carteras de los portafolios de inversión, deuda hipotecaria y burbuja inmobiliaria.

Sin embargo el Gobierno norteamericano, candidato, señala que la crisis que vive Estados Unidos es provocada por los migrantes mexicanos, sin embargo nunca mencionan que el Banco de la Reserva Federal de Nueva York bajo la tutela de Tim Geithner y Henry Paulson y las firmas de Wall Street pudieron haber tomado las medidas financieras contra los excesos de Citigroup y atenuara la incertidumbre y el pánico del mercado bursátil poco valen los informes de 576 páginas, entrevistas con 700 testigos y 19 días de audiencias si el pronunciamiento de candidatos a la presidencia es la culpa de la crisis en Estados Unidos son los migrantes mexicanos y que decir de los resultados de su política armamentista contra Irak e Irán, o de su socio comercial China quien ha entrado a la carrera armamentista, en un nuevo cambio geopolítico. Es de todos sabidos que si Estados Unidos es una potencia económica también es una potencia militar de las cuales los inmigrantes mexicanos han formado parte de sus

listas militares como parte del servicio social a la patria que no es la suya.

Hay que señalarlo la guerra del Golfo es una forma bélica de sacarle el petróleo a Medio Oriente sin hacer más sacrificios económicos y con ello imponer una política de presionar el precio del petróleo otra variable más que nos afecta a los mexicanos ante la política petrolera de nuestro socio comercial ya que para el Secretario de Energía de la Administración Carter el tema del petróleo es considerado como un tema de seguridad mundial ya que este asciende a 76 millones de barriles consumidos por día se estima que llegue a 120 millones para el 2020 de estos Estados Unidos consume el 26 por ciento no de la nada los últimos gobiernos norteamericanos tienen en sus filas relaciones estrechas con líderes petroleros, observar listado No. 1.

Estados Unidos es quien más necesita asegurar el acceso y el control de las reservas de petróleo incluidas las del territorio mexicano y en la mira el petróleo de origen venezolano. De las 20 principales empresas en el mundo petrolero 13 son estatales y sólo 7 son del sector privado.

Los rumores internacionales en torno a Angola y la intervención de los Estados Unidos en su política interna no se han hecho esperar se habla de un posible financiamiento de la guerrilla en Angola líder petrolero en el continente africano por parte de los norteamericanos o bien el Plan Colombia donde Estados Unidos estará controlando la región comprendidas por Ecuador, Venezuela, Colombia y Perú lo mismo que sucedió en Vietnam y el caso Mobil empresa norteamericana o el caso Chechenia y Europa para tratar de romper la presencia de Rusia en dicha zona, casos similares con la ex-Yugoslavia igualmente los conflictos en torno a los yacimientos en el Medio Oriente, el Caspio hasta el mediterráneo.

Sin dejar de lado Azerbaiján, Kazajistán, Turkmenistán y Uzbekistán juntos estos países tienen 115 mil millones de barriles de reservas probadas de crudo y 11 trillones de m³ de gas, Rusia ha mantenido la hegemonía en el transporte de crudo en la región, la misma que quiere ser arrebatada por Estados Unidos

Listado No. 1: Empresas Petroleras Nacionalidad Propiedad Producción (miles b/d)

1.Arabian American Oil Company	(Aranco) Arabia Saudí Estatal 7.915	2.National Iranian Oil Co. (NIOC) Irán Estatal 3.660
3.Petróleos Mexicanos (PEMEX) México Estatal 3.460	4.Petróleos de Venezuela SA	(PDVSA) Venezuela Estatal 3.252
5.Irak National Oil Co. (INOC) Irak Estatal 2.573	6.Exxon Mobil EUA Privada 2.501	7.Royal Dutch / Shell Reino U./ Holanda Privada 2.279
8.PetroChina R. P. China Estatal 2.096	9.Nigerian National Petroleum Corp Nigeria Estatal 2.038	10.Chevron Texaco EUA Privada 1.962
11.Abu Dhabi National Oil Co. Emiratos Arabes Estatal 1.904	12.British Petroleum-Amoco (BP	Amoco) Reino Unido Privada 1.890
13.Kuwait Petroleum Co. (KPC) Kuwait Estatal 1.633	14.OAO Lukoil Rusia Privada 1.553	15.TotalFinaElf Francia/ Bélgica Privada 1.433
16.Libian National Oil Corp. (Libia	NOC) Libia Estatal 1.416	17.Petróleo Brasileiro (Petrobras) Brasil Estatal 1.274
18.Pertamina Indonesia Estatal 1.268	19.OAO Yukos Rusia Privada 992	20.Petroleum Development Oman Omán Estatal 841

Fuente: Informe especial de Oil & Gas Journal del 1º de octubre de 2013

La devaluación del peso mexicano.- cada vez que en México se genera una devaluación existe un fenómeno dual para ambos países, para México el proceso de las importaciones se encarece lo que hace menos atractivo la importación de artículos del extranjero a la larga obligara a los empresarios mexicanos y al propio gobierno a invertir en nuevas inversiones para atender la demanda interna, situación nada fuera de lo real ya que el consumo en México ha “disminuido” por no indicar que el incremento es relativo, observar cuadro No. 2 (INEGI, agosto 2016)

Cuadro No. 2 Índice de volumen físico 2008=100, 2016P

Denominación	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	N
Total	119.2	115.2	118.1	115.5	118.8	120.3					
Nacional	121.5	116.3	119.1	116.5	120.2	121.5					
Bienes	120.2	110.8	113.7	112.3	117.2	118.9					
Servicios	122.8	121.9	124.5	120.6	123.2	124.2					
Importado	98.3	104.7	109.8	107.3	107.0	109.1					
Bienes	98.3	104.7	109.8	107.3	107.0	109.1					

PCifras preliminares

Conclusiones

Ambos países tienen un vínculo geográfico, histórico, económico y cultural (la cultura chicana) además de la familiar que ha permanecido impermeable entre ambas naciones. Los recortes presupuestales entre ambas naciones provocan un estancamiento y una desaceleración que perjudica a ambas naciones, crecimiento económico, contaminación, violación de derechos humanos, así como los problemas y

desafíos que se enfrenta los gobiernos presidencialistas.

Para el caso de México el resultado de la política comercial en la últimas décadas arrojo un incremento sustancial de la presencia asiática, las importaciones son mayores a las exportaciones, hoy en día más de la mitad de las importaciones que realiza nuestro país provienen de nuestro país vecino: Estados Unidos, con un 50.2% (INEGI 2012), de China un 14.7%, Japón un 4.7% y por

último del resto de los países 30.4%, específicamente Canadá, Brasil, Alemania, Italia, Corea del Sur, Japón y Taiwán, en México y en todo el mundo se va a sentir el golpe económico de los recortes en el gasto público en los Estados Unidos quien en los últimos periodos ha incrementado sus tasas impositivas, los recortes presupuestales norteamericanos están estimados en más de 85, 000 millones de dólares y una pérdida estimada de empleos de hasta 750 000 trabajadores conjuntamente con una reducción presupuestal de medio punto porcentual en el crecimiento del PIB norteamericano.

Contrariamente Estados Unidos no ha podido ser líder en el continente Americano, sin embargo a atenuado la crisis en México y el resto de los demás países americanos, quien han seguido fielmente la política de reducción de aranceles, apertura a la iniciativa privada extranjera, venta de para estatales, reducción de la burocracia, más apertura comercial, privatización de la educación y el resto de la actividad financiera, nula inversión estatal, control salarial, abuso en el crédito al consumo y castigo al ahorro, fuga de capitales entre otros más resultados. En síntesis, en opinión de Perry Anderson, la reorganización del mundo o, en otros términos, del orden mundial se ha realizado bajo el liderazgo estadounidense, con instituciones económicas, políticas y de seguridad que claramente benefician su predominio geoestratégico y económico.

Referencias

Alan Greenspan 2011, http://www.bbc.com/mundo/noticias/2011/01/110127_economia_eeuu_crisis_evitable_jrg.shtml

Alberto Nájjar, BBC Mundo, Ciudad de México, marzo 2016

Díaz Bautista, Alejandro economista y catedrático del Colegio de la Frontera Norte (Cofe), 2016

Dankhe, G. (1986) citado en Hernández, R., Fernández, C., Baptista P. (1998). Metodología de la Investigación. (segunda edición). México, D.F.: Mc Graw Hill.

Fahrid a BBC Mundo, Ciudad de México, septiembre, 2016

Giulietto Chiesa, analyste politique de réputation internationale. Il est membre du Club Valdaï, de la conférence Axis for Peace et est membre du Bureau exécutif du World Policial Forum., JPEG - 21.9 KB Humberto Salgado / Agence IPI, <http://www.voltairenet.org/article154346.html>

Griswold Daniel, director asociado del Centro de Estudios de Política Comercial de Cato Institute <http://www.elcato.org/la-politica-migratoria-de-eeuu-limita-en-lo-absurdo>

Zeid Ra'ad Al Hussein, <http://eleconomista.com.mx/sociedad/2015/06/15/politicas-migratorias-mexico-como-las-eu>, , Hernández Leopoldo

Hilferding Rudolf, El capital Financiero, 1910, Fondo de cultura Económica FCE

Hobson, John Atkinson, Estudio del imperialismo, 1902, recompilado Fondo de Cultura Economica, México.

INEGI, Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática, México agosto 2016

John Brennan, entrevista Al Qaeda http://www.lasexta.com/noticias/internacional/lider-qaeda-amenaza-repetir-mil-veces-atentados-11s_2016091057d3e0e40cf29063b1bb7301.html

Prensa Latina | internet@granma.cu, 29 de agosto de 2016 22:08:47, <http://www.granma.cu/mundo/2016-08-29/america-latina-pide-a-eeuu-revisar-politica-migratoria-hacia-cuba-29-08-2016-22-08-47>

Revista Forbes México, reporte Financiero, Pronóstico de Crecimiento Económico, septiembre 2016.

Sampieri, Roberto Hernández Carlos Fernández-Collado, Pilar Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, Cuarta edición, pag. 111.

Un análisis teórico sobre el proceso de financiarización económica por Javier Lapa Guzmán

A theoretical analysis on the process of economic financialization by Javier Lapa Guzmán

Javier Lapa Guzmán
Magister en Economía Financiera Mg Economía Aplicada
Universidad Autónoma del Estado de México
javierlapaguzman@hotmail.com

Artículo recibido 2016/08/30
aceptado 2016/11/24

Escrito como parte de ponencia
Oral presentada en el IV Congreso
Internacional de Investigación
en Ciencias Económicas de la
Universidad de los Llanos

Resumen

El proceso de financiarización económica ha sido definido como una etapa del sistema capitalista en la que las ganancias se persiguen vía canales financieros, y no, a través de los relacionados con la producción y distribución. Este proceso guarda estrecha relación con el notable desarrollo del sector financiero, producto de factores como el progreso tecnológico; la innovación financiera; y la globalización y liberalización de los mercados financieros. Sus efectos no se limitan al ámbito financiero, sino que también repercuten en el productivo, a nivel macro y microeconómico; por lo tanto, su comprensión teórica adquiere relevancia.

Palabras clave: Financiarización, liberalización financiera y sector productivo.

Abstract

The financialization process has been defined as a stage of the capitalist system in which profits are pursued via financial channels, and not through those related to production and distribution. This process is closely related to the remarkable development of the financial sector, resulting from factors such as technological progress; financial innovation; and globalization and liberalization of financial markets. Its effects are not limited to the financial sector, but also affect the productive sector, macro and micro level; therefore, its theoretical understanding becomes relevant. G0

Keywords: Financialization, financial liberalization and productive sector.

Introducción

Uno de los grandes cambios de la economía internacional durante las últimas décadas es el proceso que diversos autores han denominado como financiarización económica, que de

acuerdo con Magdoff y Sweezy (1969) se trata de una etapa en la que las ganancias se persiguen vía canales financieros, y ya no, a través de los relacionados con la producción y distribución.² Este proceso, que ha representado una profunda transformación para las economías capitalistas, tiene su origen en los problemas de acumulación

² El análisis mensual de Magdoff y Sweezy (1969), del comportamiento económico global durante treinta años,

representa uno de los primeros esfuerzos empíricos por mostrar la existencia del proceso de financiarización.

real de principios de los setenta. Desde entonces, las actividades financieras se han extendido a nuevas áreas económicas de la vida cotidiana: vivienda, pensiones, becas, consumo, etc; con lo que se han abierto nuevas opciones de inversión y, por lo tanto, para la obtención de ganancias. En el transcurso, son diversos los factores que contribuyeron a dicho crecimiento del sector financiero, por ejemplo, la desregulación de instituciones y mercados financieros; procesos de privatización (tanto de actividades, como de activos); y constantes innovaciones en materia financiera (Lapavitsas, 2009).

A partir de 1980, es claro el aumento de los activos financieros en el mundo; en dicho año representaban un valor de 12 billones de dólares, y para 2006 su valor ya era de 167 billones (véase el cuadro 1 del anexo estadístico). De igual forma, la proporción entre estos y el Producto Bruto Mundial ascendió de 109% en 1980, a 201% en 1990, 294% en 2000 y 346% en 2006 (véase el cuadro 1 del anexo estadístico).

Y en el caso de las economías desarrolladas, dichos activos pasaron de 3.9 billones de dólares en 1995, a 23.6 billones en 2006; mientras que la participación de los mercados emergentes en el total de activos financieros, aumentó de 6% en 1995, a 14% en 2006 (McKinsey, 2008). En el cuadro 2 del anexo estadístico, se muestra la proporción de las transacciones financieras respecto al PIB, de 1995 a 2011, para tres países: Estados Unidos, Canadá y México; y en todos los casos el crecimiento de dicho indicador es notable.

Cuadro 1. Activos financieros mundiales*

Año	Títulos de deuda gubernamentales	Activos financieros totales	Deuda gubernamental como porcentaje del total
1980	2	12	17

³ Enormes flujos internacionales de capital salieron de los países desarrollados en busca de mercados rentables y se orientaron hacia los países en desarrollo, tan sólo en el año 2000, los flujos de capital privado hacia estos países representaban 74 800 MMD y, para 2007, la cifra ya era de 605 000 MDD (FMI, 2008).

1990	8	43	19
1995	13	66	20
2005	24	142	17
2006	26	167	16

*Incluyen acciones, títulos de deuda privada y depósitos bancarios. Las cifras representan billones de dólares.

Fuente: McKinsey, 2008.

Y es que, si bien es cierto que el proceso de financiarización tiene su origen en países desarrollados, este ha logrado adquirir una dimensión global, modificando también la dinámica de los países en subdesarrollo. Un ejemplo de ello es el cambio que experimentó en dichos países la relación del sector financiero y el Estado, específicamente en el actuar de los bancos centrales, que adoptaron como principal objetivo, la estabilidad de precios, con el afán de propiciar un ambiente adecuado para la inversión extranjera, que en cierta medida tuvo como destino final el sistema financiero de estos países. 3 De hecho, lo anterior constituye uno de los principales aspectos en que se ha materializado el proceso bajo análisis en tales países; y que de acuerdo a diversos autores representa uno de los factores responsables de la fragilidad financiera, característica de las economías subdesarrolladas durante las últimas décadas.⁴

Sin embargo, el notable desarrollo que ha experimentado el sistema financiero, también ha generado cambios en el funcionamiento de las empresas y en diversos aspectos de índole social. En este sentido, se ha visto alterada la composición del financiamiento de las empresas, dado los cambios en el destino del crédito otorgado por la banca comercial, por lo tanto, el sector productivo en su conjunto se ha visto afectado; principalmente en términos de empleo y salario, lo que ha repercutido en la calidad de vida de la población.

⁴ Con el objetivo de atraer flujos de capital extranjero, los gobiernos de los países en subdesarrollo se ven obligados a adoptar una serie de políticas monetarias y fiscales restrictivas, lo cual implica un presupuesto equilibrado, la reducción del gasto fiscal y un compromiso previo de mantener elevados los tipos de interés real; medidas que comprometen la estabilidad económica de los países.

Cuadro 2. Índice de importancia del sector financiero en países seleccionados.

Año	Estados Unidos de Norteamérica				Canadá				México			
	PIB	Valor de las transacciones	%	FBKF	PIB	Valor de las transacciones	%	FBKF	PIB	Valor de las transacciones	%	FBKF
1995	7245.8	6917.7	95	1028.2	568.63	366.3	64.43	98.4	317.06	90.7	29	-
1996	7,576.1	8,451.7	111.6	1,101.5	585.1	487.0	83.23	102.65	334.72	106.8	32	57.62
1997	8,083.40	10,730.60	132.70	1,173.00	618.3	567.6	91.80	114.5	402.8	156.6	38.90	78.7
1998	8,510.7	12,647.9	148.6	1,307.8	617.2	543.4	88.05	118.0	414.8	91.7	22.1	88.3
1999	9,256.10	16,733.00	180.80	1,578.00	644.8	789.2	122.40	125.6	446.3	154	34.50	101.6
2000	9,963.10	15,214.60	152.70	1,778.20	711.1	770.1	108.30	140.8	574.5	125.2	21.80	120.1
2001	10,082.20	13,826.60	137.10	1,646.30	705.2	611.5	86.70	139.8	617.8	126.3	20.40	121.2
2002	10,480.8	11,055.5	105.5	-	737.6	570.2	77.31	145.1	592.6	103.9	17.5	111.9
2003	10,480.8	1,143.6	128.6	2,025.4	866.8	888.7	102.52	169.3	626.1	122.5	19.6	120.9
2004	11,734.3	16,323.5	139.1	2,245.2	1,071.9	1,177.5	109.85	215.2	677.8	171.9	25.4	136.8
2005	12,487.2	17,437.7	139.6	2,486.5	1,175.4	1,482.2	126.10	240.5	777.0	239.1	30.8	150.0
2006	13,246.6	19,569.0	147.7	2,594.2	1,236.8	1,700.7	137.51	265.6	845.6	348.3	41.2	172.5
2007	13,807.6	19,664.5	142.4	-	1,436.1	2,186.6	152.26	-	1,022.8	397.7	38.9	-
2008	14,441.4	11,457.9	79.3	-	1,499.6	1,033.4	68.92	-	1,088.1	234.1	21.5	-
2009	14,119.1	15,077.3	106.8	-	1,336.1	1,676.8	125.50	-	874.8	352.0	40.2	-
2010	14,624.2	17,283.5	118.2	-	1,563.7	2,170.4	138.80	-	1,004.0	454.3	45.3	-
2011	15,064.8	15,640.7	103.8	-	1,758.7	1,912.1	108.72	-	1,185.2	408.7	34.5	-

Fuente: Elaboración propia con base en IMF Statistic Reports (1996-2012).

Es decir, el proceso de financiarización presenta múltiples efectos, a nivel macro y microeconómico; además, ante las recientes crisis financieras que han azorado a la economía global, se ha vuelto objeto de un creciente interés. De hecho, dicho proceso es uno de los aspectos centrales para explicar la crisis financiera de 2008, cuyo origen inmediato se encuentra en el seno del sistema financiero, pero sus raíces son más el proceso de financiarización implica el estudio y comprensión de los efectos derivados de la relación entre el sector financiero y el productivo, que durante las últimas tres décadas se ha visto alterada, debido a la sobredimensión del primero sobre el segundo.

Este proceso constituye uno de los principales temas a debate entre la comunidad académica, sin embargo, los trabajos que lo abordan desde la perspectiva de los países subdesarrollados, son relativamente escasos, y en este sentido México no es la excepción. Y es que la mayoría de los autores interesados en dicho proceso, no solo fijan su atención en países como Estados Unidos, Inglaterra, Francia y Alemania, en donde el sector financiero presenta un mayor desarrollo; sino que generalmente abordan el

tema desde la perspectiva del sector financiero, relegando a segundo plano los efectos que implica el proceso de financiarización sobre el sector productivo, es decir, no se profundiza en la relación de ambos sectores.

Por lo tanto, bajo la premisa de que el primer paso para la solución de todo problema es su correcta identificación, a continuación, se describen las principales características del proceso bajo análisis. Lo que contribuirá a la correcta comprensión de su naturaleza, origen y efectos. Para ello, se comienza desde la definición del término, para posteriormente estudiar su origen, así como los principales factores que contribuyeron a su transmisión a escala global. De igual forma, se analiza la naturaleza de la relación entre el sector financiero y el productivo, enfatizando los efectos que el desarrollo del primero implica para el segundo de los sectores involucrados. Y finalmente, se expone una serie de conclusiones y reflexiones sobre el tema.

2. ¿Qué es el proceso de financiarización económica?

A lo largo de la década pasada, las publicaciones sobre financiarización se han multiplicado, y con ello las descripciones sobre el fenómeno. De acuerdo con Epstein (2005), el término hace referencia a la creciente importancia de los motivos, mercados, actores e instituciones financieras que operan en las economías nacionales e internacionales. Para Aglietta y Bretton (2001), se refiere al hecho de que el mercado de acciones se haya constituido como la fuerza dominante del "nuevo sistema financiero", que a su vez define el régimen de crecimiento. Stockhammer (2004), Crotty (2005), Skott y Ryoo (2008), destacan los efectos macroeconómicos de la financiarización y han utilizado el término para describir los cambios entre las relaciones del mercado financiero y la economía en su conjunto. Por su parte, Arrighi (2003), Harvey (2007) y Lapavitsas (2009) identifican el origen del término, en el proceso de acumulación capitalista, y le dotan de un sentido negativo, dado que consideran se trata de un proceso que guarda estrecha relación con la crisis de sobreacumulación del capitalismo. De hecho, para Lapavitsas (2009), el término se refiere a una serie de "aspectos dañinos", implícitos en la reciente transformación del sistema financiero.

Así, generalmente se ha utilizado dicho término para describir aquella situación en la que el capitalismo en su conjunto transita de actividades relacionadas con el sector real, hacia actividades propias de la esfera financiera, lo que de acuerdo con Duménil y Lévy, (2004) obedece principalmente al diferencial creciente entre la tasa de rendimiento de las actividades relacionadas con el sector real y las del ámbito financiero, siendo estas últimas las que han ofrecido mayores beneficios en las décadas recientes. En el mismo sentido, Arrighi (1999) describe a la financiarización como un nuevo patrón de acumulación, en el que se prioriza al sector financiero, que, por ende, ha adquirido un creciente poder económico y político, alterando

su relación con los demás sectores económicos. Y es precisamente, dicha situación la que de acuerdo a Ponsard (2002), ha propiciado una serie de cambios en la gestión empresarial, que pueden resumirse en el hecho de haber adoptado la lógica financiera como directriz.

Así, el proceso de financiarización se presenta como un tema complejo, que abarca distintos aspectos de la actividad económica; por lo que resulta pertinente abordarlo desde dos niveles, el primero y más general, para referirse a la sobredimensión de la esfera financiera respecto a la productiva, y el segundo, para señalar los cambios que genera en las unidades cuya actividad no es financiera. Es decir, se trata de un proceso, con el cual emerge la primacía de las finanzas en la dinámica macroeconómica y en las prioridades de empresas, hogares y administraciones públicas. Dando inicio a un nuevo patrón de acumulación, en el que los beneficios se obtienen principalmente a través de los canales financieros, y no, de los relacionados con el comercio y la producción de mercancías, lo que genera múltiples efectos económicos.⁵ De acuerdo con Orhangazi (2008) tales efectos, que pueden ser de carácter cualitativo y cuantitativo, operan mediante tres vías: modificando la estructura y operación de los mercados financieros; alterando el comportamiento de las empresas no financieras; e influyendo en la política económica de los países.

Dadas las características propias del tema, es comprensible que este haya sido abordado desde distintos enfoques. Para los autores poskeynesianos, el proceso de financiarización es exclusivo de la macroeconomía, siempre subordinado al crecimiento económico, la hipótesis de la fragilidad financiera de Minsky (1986) es un buen ejemplo de ello. Resulta interesante la forma en que han identificado los vínculos entre dicho proceso y la economía real, dado que han centrado su análisis en la variación

⁵ La idea de un "nuevo esquema de funcionamiento macroeconómico", ha sido mencionada por otros autores que la han nombrado de diferentes maneras: régimen de crecimiento dirigido por las finanzas (Boyer, 2000), economía mundial financiarizada (Epstein, 2005), régimen de acumulación

financiarizado (Chesnais, 2003), capitalismo accionario (Plihon, 2004), capitalismo financiero (Batsch, 2002), en todos los casos se busca señalar la nueva dinámica de la economía mundial.

del nivel salarial (Arestis, 2001; Eatwell, 2000; Kregel, 2007; entre otros).

Por su parte, algunos autores regulacionistas, consideran a la liberalización financiera, como el motor institucional de los cambios más importantes del régimen de crecimiento (Aglietta, 2005; Rebeiroux, 2003; Orlean, 1999; entre otros). Sin embargo, han relegado a segundo plano, o al menos no han puesto el suficiente interés, en definir las repercusiones del proceso sobre la lógica empresarial, centrándose específicamente en los efectos de índole macroeconómico e institucional. A diferencia, de los autores provenientes de la economía de la empresa (Coutrot, 1998; Hancké, 2006, Sauviat, 2001; entre otros), que han profundizado su análisis en los vínculos entre el proceso de financiarización y los cambios acontecidos en la gestión empresarial, enfatizando que actualmente, esta se encamina a garantizar el crecimiento de su valor accionarial y no su productividad.

Por supuesto que el tema también ha generado gran interés entre autores de carácter Marxista (Husson, 2008; Dúmenil y Levy, 2004; entre otros), que han puesto su atención en la naturaleza y el origen del proceso, al que consideran como la respuesta del capital ante la caída de la tasa de ganancia, en el marco de la crisis de acumulación, iniciada en los años setenta.⁶ Además, destacan el efecto que dicho proceso ha tenido sobre el salario, al relegarlo a variable de ajuste del sistema, lo que explica el fuerte retroceso del que ha sido objeto. En el mismo sentido autores como Black, Gospel y Pendleton (2005) han descrito las transformaciones que ha sufrido la organización laboral, principalmente, la dinámica de los sindicatos. Y recientemente, han comenzado a desarrollarse líneas de investigación relacionadas con los efectos secundarios del proceso, por ejemplo, el papel del crédito como sustituto del salario.

A pesar de la diversidad de enfoques desde los que ha sido analizado el proceso de financiarización, es posible identificar algunas ideas generales, presentes en la mayoría de los trabajos hasta ahora citados y que hacen referencia a las características esenciales de este; por ejemplo: la primera de ellas, se refiere a la concepción y origen del mismo, existe cierto acuerdo sobre el hecho de considerarlo como resultado de la nueva era de cambios macroeconómicos, iniciada durante la primera crisis del petróleo en 1973, que marcó el fin del largo auge de posguerra; desde entonces, la acumulación real ha tenido un aumento precario, a diferencia del sector financiero que ha crecido de manera constante en términos de empleo, utilidades y tamaño de las instituciones y los mercados; lo que en gran medida obedece a que se han llevado a cabo procesos de desregulación, cambio tecnológico e institucional, innovación y expansión. Lo anterior, se ha reflejado en una mayor presencia de actividades relacionadas con el sector financiero en la dinámica económica de los países, no sólo desarrollados, sino también en los subdesarrollados.

La segunda, se refiere al incremento en la adquisición de activos financieros, principalmente de corto plazo, por parte de empresas no financieras. Lo que de acuerdo con (Epstein, 2005), obedece a la búsqueda de nuevos canales para la obtención de mayores ganancias, en periodos de tiempo cada vez más cortos. A lo que ha contribuido la revolución tecnológica en el campo del procesamiento de la información y las telecomunicaciones, dado sus repercusiones en la esfera de la circulación. Por otro lado, autores como Eatwell (2000) consideran que dicha lógica también ha permeado en la actividad bancaria, dado que los bancos han visto alterada su función integradora, de recopilar información, y transferir recursos mediante la sociedad, con la intención de promover la inversión productiva; principalmente, debido a los avances en el campo de la ingeniería financiera. Lo que, a su vez, también ha modificado los canales tradicionales

⁶ Ante el pobre desempeño de la tasa de crecimiento de la economía real, el capitalismo se ha vuelto cada vez más dependiente de las ganancias provenientes de las actividades

financieras, para poder incrementar el capital (Dúmenil y Levy, 2004).

de financiamiento y obtención de ganancias de las empresas no financieras.

Lo anterior, en el marco de profundos cambios institucionales y políticos, entre los que destaca la desregulación del sistema financiero, y el reemplazo del keynesianismo, característico del largo auge de posguerra; por el modelo neoliberal de crecimiento. A partir de ello, el sector financiero, no solo presenta un notable crecimiento, sino que de acuerdo con autores como Sweezy (1994), Foster (2007) y Stockhammer (2009), comenzó un “efecto sustitución” de la inversión productiva, por la de índole financiera; gestándose una relación inversa entre el sector financiero y el real; que constituye la tercera de las ideas generales, y a la que se atribuye gran parte de los cambios recientes en el panorama económico internacional.

3. Génesis y consolidación del proceso.

La crisis de los años setenta se pareció desde muchos puntos de vista a la de 1930; no se redujo a un incidente pasajero, se trató de un fenómeno profundo, con efectos de largo plazo, es decir, una crisis estructural, cuyos primeros signos aparecieron en Estados Unidos a finales de los años sesenta. Dicha crisis se materializó en una serie de efectos negativos, por ejemplo: el crecimiento y el progreso técnico resultaron afectados; se registraron índices de inflación “récord”, no sólo en la economía norteamericana, sino también en otros países desarrollados; los salarios quedaron estancados; se gestó una gran ola de desocupación; y la tasa de ganancia se derrumbó. De hecho, para Epstein (2005) es precisamente, en los efectos que dicha crisis generó sobre el nivel de rentabilidad, donde debe buscarse el origen del proceso de financiarización.

Al respecto, son diversas las explicaciones teóricas, sin embargo, es posible agruparlas en tres principales teorías: la primera, lo considera como una etapa, de las que constituyen una onda larga; responsables del comportamiento cíclico de la Economía, es decir, no se trata de un “capitalismo particular”, sino que forma parte de su comportamiento “natural”. En esto último,

Arrighi (1994, 2003, 2005) difiere, ya que para este autor se trata de la fase que marca el final de la hegemonía económica en turno, y no sólo de un periodo de auge; argumenta que las condiciones económicas que precedieron a la caída de los dos últimos países hegemónicos, comienzan a configurarse nuevamente, por ejemplo, cambios en el funcionamiento de la economía real (negativos), reducción del poder de la nación hegemónica y un reclamo generalizado de la sociedad que padece los costos de la sobredimensión de la esfera financiera.

La segunda teoría, considera que el proceso de financiarización es resultado de las medidas de política económica promovidas por el paradigma neoliberal, es decir, se trata de una variante perversa del capitalismo, que fue la respuesta al estancamiento del sector productivo, que amenazaba las ganancias del capitalista. De acuerdo con diversos autores (Crotty, 2005; Sweezy, 1997; Amin, 1996), este proceso explica en gran medida las características del modelo neoliberal: lento crecimiento de los niveles de empleo; endeudamiento creciente de los países subdesarrollados y de la sociedad en general; política fiscal restrictiva, derivada de la promoción por parte de los organismos internacionales de programas de austeridad; y bajos niveles de crecimiento económico.

Y finalmente, está la teoría, para la cual, el proceso de financiarización es resultado de la evolución de la esfera financiera. Por lo tanto, es resultado de la gran masa de recursos que circula en los mercados financieros en busca de mayores rendimientos. Lo que ha sido posible, gracias a la globalización financiera que se ha desarrollado de forma vertiginosa en los últimos treinta años, y cuyos efectos no se han limitado al ámbito financiero, sino que también han modificado la dinámica del sector real. Principalmente, porque se ha promovido una mayor participación de las empresas no financieras en actividades de carácter financiero, con lo que se ha alterado la lógica de estas, que han dejado de comportarse como unidades de producción, y han adoptado un comportamiento más parecido al de los agentes financieros. De esta manera, la financiarización es causa y no consecuencia del periodo de baja

acumulación que siguió a los años de posguerra, dado los efectos negativos que ha significado para la inversión real (Stockhammer, 2004).⁷

Sin embargo, en lo referente al origen geográfico del proceso en cuestión, la mayoría de los autores interesados en el tema, lo ubican en las economías desarrolladas, específicamente, en la estadounidense. Por lo tanto, consideran que la revisión histórica debe partir del periodo inmediato posterior a la crisis de 1929, dado que en dicho periodo se llevaron a cabo una serie de cambios en el ámbito financiero, encaminados a incrementar su regulación; por ejemplo, a través del Acta Bancaria de 1933, se creó la Corporación Federal de Seguro de Depósitos (FDIC, por sus siglas en inglés) con el objetivo de contrarrestar pánicos bancarios; se separó a las empresas de valores, de los bancos comerciales; y se prohibió a estos últimos garantizar créditos con fines especulativos, así como el pago de intereses con depósitos. Sin embargo, de acuerdo con Wray (2007) las instituciones financieras respondieron a cada una de estas medidas regulatorias, innovando, estableciendo nuevas prácticas e instrumentos que pudieran evadir dicho marco regulatorio; y con el tiempo, la tendencia hacia comportamientos de índole especulativa no solo fue creciente, sino que se volvió prácticamente imposible de atenuar.

En 1944, la conferencia de Bretton Woods marcó el fin del nacionalismo económico, e impuso la noción de mercados abiertos, además de dar origen al Fondo Monetario Internacional (FMI) y al Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF); lo que dio inicio a una serie de cambios en la relación de los países y el sistema financiero mundial, bajo la lógica de permitir una interacción más laxa entre ambos. Sin embargo, la profundización de dichos cambios, se llevó a cabo veinte años después, es decir, tras la costosa crisis de los países

desarrollados durante la década de los setenta, y ante la cual, estos optaron por dejar de lado las políticas de corte keynesiano; lo que supuso una transformación estructural, que no sólo modificó el modelo económico imperante en dichos países, sino que alteró el contexto internacional.

En el caso de la economía estadounidense, dicha crisis implicó una serie de efectos negativos, tanto en el ámbito productivo, como en el financiero; en el primero, redujo los beneficios empresariales, y por ende los dividendos entre accionistas, mientras que, en el segundo, desató un proceso inflacionario que menguó el valor de las inversiones financieras. Ante tal situación, el sector empresarial decidió parapetarse tras la ideología neoliberal, que, ante la incapacidad de las políticas de corte keynesiano para solucionar el problema, se presentaba como la mejor opción (Duménil y Levy, 2005). Es decir, en cierta medida, como resultado de la presión ejercida por los sectores industrial y financiero, se llevaron a cabo una serie de cambios en términos de política económica, así como una reestructuración de la dinámica económica y de las instituciones; gestándose la llamada “revolución conservadora”, que contó con el apoyo del presidente norteamericano Ronald Reagan, la primera ministra británica Margaret Thatcher y el canciller alemán Helmut Kohl.

Dicha “revolución” estuvo compuesta por una serie de políticas que Huffschnid (2002) denomina como “contrarreformas neoliberales”, y cuyo principal objetivo fue revertir la tendencia de la rentabilidad, a través de recomponer las condiciones propicias para ello. Entre dichas medidas, se encuentran: una generalizada privatización, liberalización financiera y apertura comercial irrestricta de las distintas economías.⁸

En el ámbito financiero, la “reinterpretación” de la Ley Glass-Steagall en

⁷ Para mayor profundización en la discusión sobre la naturaleza del proceso de financiarización, se recomienda la revisión de las siguientes fuentes: Orhangazi, 2008; Krippner, 2005; Stockhammer, 2004; Arrighi, 1999 y Froud, 2006.

⁸ Huffschnid (2002) denomina a las reformas estructurales como “contrarreformas neoliberales”, con la

intención de mostrar que la ofensiva del capital es precisamente contra aquellas reformas conquistadas por la clase trabajadora al finalizar la II Guerra Mundial (pleno empleo, salarios crecientes, empleos estables, seguridad social, pensiones públicas, servicios sociales públicos, etc.).

1986, representó la consumación de los distintos esfuerzos por desregular las actividades en dicho sector. Por ejemplo, se les permitió a los bancos comerciales generar el 5% de sus ingresos brutos en operaciones de banca de inversión; llevar a cabo ciertas actividades de compra-venta de papel comercial, bonos municipales y valores respaldados por hipotecas; y posteriormente se les autorizó vender acciones y emisiones de deuda, con límites cada vez más holgados (Davidson, 2009). Finalmente, en 1999 con el apoyo de la mayoría de la cúpula política estadounidense la Ley Glass-Steagall fue derogada, y en cambio, se aprobó la denominada Gramm-Leach-Bliley.

Esta nueva reglamentación permitió que bancos de cualquier tamaño pudieran involucrarse en una gama más amplia de actividades financieras, ofreciendo productos y servicios sin restricciones regulatorias. Los bancos comerciales expandieron su radio de actividades en mercados restringidos a los bancos de inversión; y estos a su vez, se involucraron en actividades reservadas a bancos comerciales. Junto a la serie de modificaciones hechas a la estructura institucional regulatoria, se llevaron a cabo dos cambios importantes referentes a los bancos centrales: la autonomización de estas entidades del estado, y su concentración, en muchos casos exclusiva, en el control de la inflación.

El proceso de liberalización y desregulación de los mercados financieros internacionales, significó la eliminación de las restricciones que se habían impuesto al desarrollo especulativo y cuasi autónomo de las finanzas durante el periodo keynesiano; lo que propició una mayor demanda de productos financieros, como mecanismo de manutención y extensión de ganancias, obligando a las instituciones financieras norteamericanas a emitir una serie de nuevos instrumentos financieros: futuros, opciones, derivados, fondos de cobertura, etc.⁹

⁹ El objetivo inicial de la profusión de instrumentos financieros fue asegurar los riesgos cambiarios y financieros, pero luego se convirtieron en fuente de especulación financiera (Salama, 1998).

De esta manera, la liberalización financiera constituyó un proceso indispensable para el de financiarización, y a su vez, éste afianzó al primero, es decir, se trata de procesos complementarios.

Las reformas políticas, económicas y monetarias llevadas a cabo durante este periodo, configuraron paulatinamente una de las problemáticas que caracterizaría a la economía estadounidense durante las décadas siguientes: especulación financiera; que, aunada al estancamiento económico en los primeros años del siglo XXI, es responsable de la crisis financiera de 2008. Y es que, en tal situación, las empresas se tornaron cada vez más dependientes del sector financiero, en términos de ganancias, es decir, el desarrollo de dicho sector terminó por gestar “burbujas especulativas”, uno de los mayores problemas económicos en la actualidad.¹⁰

Así, de acuerdo con Sweezy (1989), es posible describir la evolución de la economía estadounidense a partir de las denominadas “tres tendencias implícitas del capitalismo moderno”: la primera se refiere a la aparición de empresas con capacidad de control sobre el mercado, mismo que se traduce en poder financiero, y que a su vez les permite obtener mayores beneficios, gestándose un proceso de financiarización, que constituye la segunda de dichas tendencias. Lo anterior reduce la inversión destinada hacia actividades realmente productivas, con lo que se limita la acumulación de capital, y con ello se frena el crecimiento y el desarrollo económico, configurándose la última de las tendencias.

Y es que de acuerdo con Dúmenil y Levy (2005), sin importar el grado de expansión del proceso de financiarización, éste no ha sido capaz de resolver el estancamiento del sector real estadounidense. Y si bien es cierto que dicho proceso fue responsable en cierta medida de la

¹⁰ Desde un enfoque postkeynesiano el comportamiento de los mercados financieros es irracional y presenta una serie de vicios en su funcionamiento, como la incertidumbre que impera en ellos y la fragilidad constante en la que actúan los inversionistas, dichos vicios se ven potenciados cuando se transita de estructuras financieras estables a estructuras desreguladas.

relativa recuperación económica en la década de los noventa, también es cierto que resultó insuficiente, si se considera que no pudo igualar la tasa de acumulación y crecimiento alcanzada durante el periodo de posguerra, y con ello dar inicio a un periodo largo de prosperidad sostenida.

Así, a partir de las distintas reformas señaladas se fue configurando el notable crecimiento del sector financiero, sin embargo, su consolidación obedeció principalmente a la globalización de los mercados de dinero y capitales, que tomó impulso durante la década de los ochenta, debido a diversos factores, entre los que destacan: la acumulación de grandes masas de ahorro de los países exportadores de petróleo y su reciclaje en activos financieros, el crecimiento de los fondos de pensiones de las economías desarrolladas; la consolidación de grandes corporaciones privadas, industriales y de servicios, cuyas cajas de tesorería engrosaron de forma notable; la desregulación de los principales mercados financieros del mundo, que permitió a los llamados inversionistas institucionales (sociedades mutualistas, bancos de inversión y comerciales, corporaciones privadas, compañías de seguros) operar fuera de los segmentos en los que anteriormente se dividían los mercados, en función de la especialización de actividades; la liberación de los movimientos de capital en la mayoría de los países del mundo, en particular en los llamados mercados emergentes, y la revolución tecnológica en materia de telecomunicaciones, sistemas de cómputo y, en general, las llamadas "tecnologías de la información".

Y es que a partir del avance de las redes electrónicas y los sistemas de procesamiento de la información fue posible la integración horizontal de los mercados bursátiles que operan de manera ininterrumpida y se entrelazan automáticamente. Además, se desarrollaron y perfeccionaron nuevos instrumentos bursátiles, más allá de los tradicionales bonos, acciones y el papel comercial de corto plazo, que permitieron la integración vertical de los mercados (el presente con el futuro). Y es que, si bien es cierto que desde la década de los setenta los banqueros y agentes de bolsa habían desarrollado nuevas modalidades de

operaciones de futuro, opciones y derivados sobre la deuda gubernamental y corporativa, incluida la flotación de bonos respaldados con el flujo de pago de las deudas hipotecarias; la maquinaria para la invención de fórmulas que permitieran dispersar riesgos tuvo su auge durante la década de los noventa y los primeros años del siglo XXI.

Además, debe considerarse la abrupta expansión del crédito que tuvo lugar a partir de la década de los noventa, resultado de una política de bajas tasas de interés, que de acuerdo con Lapavitsas (2011) guarda estrecha relación con la crisis de 2007-08; ya que implicó una serie de modificaciones para la banca comercial, por ejemplo, su principal fuente de utilidades ya no se limitó al margen financiero, sino que las comisiones cobradas por el otorgamiento de créditos y los honorarios por la venta de estos a distintas entidades financieras, adquirieron una creciente importancia. A este cambio de modelo de operación bancaria, le acompañaron nuevos agentes institucionales, instrumentos y mercados, todos operando bajo un esquema de escasa o nula regulación; situación que a la postre permitiría una serie de actividades de alto riesgo, por ejemplo, instituciones financieras que toman dinero prestado a corto plazo en mercados revolventes, se apalancan significativamente y prestan e invierten a largo plazo en activos ilíquidos; entre otras actividades de elevada incertidumbre.

En resumen, la globalización financiera ha sido la tónica del desarrollo del sistema económico internacional durante las últimas décadas; impulsada por el progreso tecnológico en materia de información, la constante innovación financiera y la liberalización casi universal de los mercados de dinero y capital. Sin embargo, con el tiempo se han configurado una serie de problemas en el sistema financiero internacional, por ejemplo, la concentración de las operaciones en ciertas empresas, lo que termina por otorgarle a sus decisiones de inversión, un mayor grado de relevancia para el sistema financiero en su conjunto, con lo que el riesgo de dichas decisiones ya no sólo recae en los accionistas de la empresa en cuestión, sino que sus efectos adquieren un alcance mayor; por lo

que a la inestabilidad característica del sistema, se suma un riesgo sistémico, que constituye uno de los aspectos del sistema financiero que más interés ha generado entre los estudiosos del tema.

4. La relación entre el sector financiero y el productivo.

Como ya se ha dicho, durante las últimas décadas, se ha llevado a cabo una serie de reformas en el ámbito financiero, entre las que destacan: la apertura al capital extranjero, la privatización progresiva de las coberturas sociales, la desregulación de los mercados, y la internacionalización del capital financiero.¹¹ Los efectos derivados de dichas reformas, han dado inicio a un debate sobre la naturaleza de la relación entre el sector financiero y el real, al grado de representar actualmente uno de los principales temas de discusión económica.

En este sentido, es posible identificar tres principales posturas: la primera, considera que el desarrollo del sector financiero tiene un efecto positivo sobre el crecimiento económico, por lo tanto, un proceso de liberalización financiera, no sólo implica la expansión de dicho sector, sino que conlleva una mejor asignación de los recursos entre las diferentes ramas económicas, privilegiando los proyectos de inversión más rentables y con mejores perspectivas de éxito. Esto, porque se supone que los mercados financieros llevan a cabo una evaluación de rentabilidad de los proyectos económicos, por lo que el nivel de riesgo se reduce considerablemente. Por lo tanto, no solo, no existe espacio para los efectos desestabilizadores

de la especulación; sino que los flujos de capital propician una redistribución a escala global de la inversión, dado que esta se dirige hacia los países que ofrecen mayores utilidades, contrario a lo que sucede si se implementan restricciones nacionales a los movimientos de capitales, ya que se limita y distorsiona el desarrollo financiero, obstaculizando la función primordial de dicho sector: canalizar el ahorro, hacia las empresas y gobiernos que necesiten financiamiento, favoreciendo así, la inversión productiva; lo que a su vez se traducirá en una mayor tasa de inversión, de crecimiento y de generación de empleo (Goldsmith, 1969; McKinnon, 1973; Shaw, 1973; Odedokun, 1996; Levine, 2004).¹²

Es decir, la reducción del costo de capital y el incremento de la eficiencia en la asignación de los recursos constituyen los principales canales a través de los cuales, el desarrollo del sector financiero repercute sobre el real de manera positiva; lo que a su vez, se espera promueva el crecimiento económico.¹³ Sin embargo, autores como Stockhammer (2009) y Orhangazi (2008), consideran que la evidencia empírica hasta ahora, no valida que dicha relación positiva entre sectores se haya llevado a cabo. De acuerdo con estos autores, si bien es cierto que el sector financiero desempeña un papel esencial como promotor del crecimiento económico; el abrupto desarrollo de éste durante las últimas décadas, ha terminado por desvirtuar su función como fuente de financiamiento para las actividades productivas, al grado de invertir la relación entre sectores, originalmente positiva. De esta manera se configura la segunda de las posturas teóricas sobre la naturaleza de la relación entre ambos sectores; es decir, se considera que dicha relación

¹¹ Resulta pertinente resaltar el papel que desempeñaron los organismos internacionales como el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial (BM) en la consecución de las reformas señaladas. En el caso de los países subdesarrollados, también las instituciones financieras privadas tuvieron una injerencia considerable al respecto; primero, porque permitieron a dichos países refinanciar su deuda externa en términos y condiciones más favorables al capital privado; y segundo, porque promovieron la liberalización de la cuenta de capital, con lo que dio inicio la afluencia de capitales a los países subdesarrollados. Lo anterior quedó plasmado en el Plan Brady.

¹² McKinnon y Shaw son los autores de la llamada "Teoría de la represión financiera", según la cual; restringir el

funcionamiento del sistema financiero tiene un efecto negativo sobre la economía, debido a que se genera una ineficiente asignación de los recursos.

¹³ Se debe tener en cuenta que el desarrollo del sector financiero queda sujeto al proceso de liberalización financiera, que deberá llevarse a cabo considerando las condiciones de índole económica, social, financiera y gubernamental, de cada país; ya que esto determinará el éxito o fracaso de dicho proceso. Por ejemplo, los países con un sector bancario desarrollado cuentan con mejores condiciones para generar proyectos de inversión que puedan impulsar el crecimiento económico, debido a la mayor disponibilidad de recursos financieros (Xu, 2000).

es de carácter negativo, lo que explicaría en cierta medida el riesgo sistémico y los problemas de especulación que han caracterizado a la economía mundial durante los últimos años.

Esta postura tiene implícita la idea de que la inversión financiera termina por sustituir a la productiva, dado que los recursos disponibles de las empresas no financieras pueden ser invertidos en activos financieros o reales, dependiendo de la rentabilidad ofrecida por cada uno de ellos. Así, en periodos en los que los activos financieros ofrezcan tasas de rentabilidad superiores a las de los proyectos de inversión productiva, una mayor cantidad de recursos serán invertidos bajo la forma de capital financiero; limitando los disponibles para inversiones productivas. Por lo tanto, una mayor compenetración entre sectores, no necesariamente debe traducirse en efectos positivos para la actividad productiva, de hecho, si la lógica prevaleciente es la de la rentabilidad máxima, probablemente los capitales fluyan a la esfera financiera, lo que de acuerdo con Krippner (2005) explica que el peso de las finanzas en la lógica empresarial sea cada vez mayor, hasta el punto de volverse dominante, y es entonces, cuando el desarrollo del sector financiero condiciona el del productivo.

Lo anterior, según Orhangazi (2008) obedece en cierta medida al funcionamiento de los mercados financieros, cuya perfección parece basarse más en aspectos teóricos e ideológicos, que en hechos reales.¹⁴ En este sentido, Stiglitz (2002) considera que un proceso de liberalización financiera incrementa la volatilidad de los mercados financieros, lo que a su vez genera un mayor riesgo para la inversión; con efectos negativos sobre la tasa de crecimiento de la economía real. Además, según el autor, debe considerarse el hecho de que, una vez iniciado un periodo de crisis o recesión financiera, la inversión en investigación, infraestructura y la destinada a incrementar la productividad,

inmediatamente se reduce, limitando aún más el crecimiento de largo plazo.¹⁵

De acuerdo a esta segunda postura, para que un proceso de liberalización financiera se traduzca en un menor costo del capital para las empresas; en una mejor eficiencia de los mercados financieros; y por ende en mayores tasas de crecimiento económico, es necesario que esté acompañado de crecientes flujos de capital extranjero; para lo cual, los países deben implementar una serie de medidas que atentan contra su estabilidad macroeconómica; por ejemplo: una tasa de interés por arriba de lo recomendable y un tipo de cambio fijo. Además, se debe considerar la composición de dichos flujos; ya que, si predominan los de largo plazo, dirigidos a la inversión real; en efecto contribuirán al crecimiento del sector real, pero si, por el contrario, están constituidos por capitales de corto plazo, el efecto será el opuesto, ya que estos son responsables de generar periodos de gran inestabilidad, lo que termina por afectar negativamente a la inversión productiva.

Finalmente, la tercera de las posturas, sostiene que no existe relación alguna entre el desarrollo de ambos sectores (Robinson, 1952 y Lucas, 1988). Sin embargo, ante los diversos vínculos señalados, la existencia de dicha relación ha dejado de cuestionarse. De hecho, se ha establecido que su importancia es tal, que determina la evolución de ambos sectores. El debate ahora se centra en determinar el sentido y carácter de la relación, así como en los efectos que se deriven de ella. Ya que evidentemente el sector financiero ha experimentado cambios a raíz del proceso de globalización financiera, sin embargo, también el sector productivo presenta modificaciones; derivadas de su relación con el primero; y es en ellas en las que se debe profundizar.

¹⁴ Entre los aspectos que impiden el "correcto" funcionamiento de los mercados se encuentran: la información asimétrica y la competencia imperfecta (VanWinjbergen, 1983).

¹⁵ Además, para Levine (1995), el argumento de que la recuperación que presentan la mayoría de los países en el periodo

inmediato siguiente a liberalizar sus mercados, probablemente obedezca en gran medida a la fase natural del ciclo económico y no tanto al proceso de liberalización. Es decir, si no se considera lo anterior se corre el riesgo de sobrevalorar el efecto de dicho proceso.

5. Efectos macro y microeconómicos.

Como resultado de los recientes periodos de crisis financiera, se ha generado una serie de interrogantes sobre los beneficios de la nueva configuración financiera, asociada al modelo neoliberal de crecimiento; por ejemplo: si el desarrollo de las actividades no financieras, presenta las mismas características que el de las financieras; si se ha incrementado la participación de las empresas no financieras en actividades financieras; o si el desarrollo de las finanzas ha significado un incremento de la inversión productiva; entre otras.

Las respuestas a dichas interrogantes pueden ser abordadas desde dos enfoques; el primero, propio de los partidarios del modelo neoliberal, que enfatizan las ventajas derivadas del desarrollo de las actividades financieras; señalan que la principal función del sector financiero, es precisamente dotar de financiamiento a la economía en su conjunto, y para ello resulta necesario que los recursos disponibles no permanezcan estáticos, sino al contrario, gocen de completa autonomía, ya que solo de esa manera, podrán fluir a los agentes financieros, encargados de redistribuirlos de manera eficiente entre las diversas opciones de inversión. Por lo tanto, bajo esta lógica, el desarrollo del sector financiero resulta benéfico para la economía en general.

Por otro lado, el segundo de los enfoques es diametralmente opuesto, ya que señala una serie de elementos que ponen en riesgo la materialización del efecto anteriormente señalado, por ejemplo: elevadas tasas de interés cobradas por los bancos, o la obtención de grandes dividendos vía actividades de índole especulativa. Además, autores como Duménil y Levy (2007), sostienen que el desarrollo de la actividad financiera es potencialmente capaz de desviar la inversión productiva, beneficiando únicamente a la inversión de tipo financiera. Para dichos autores, la diferencia entre las tasas de rendimiento ofrecidas por cada sector constituye la base del argumento planteado.

Bajo la lógica del primer enfoque, impulsar un proceso de apertura financiera adquiere mucho

sentido, ya que se generarían diversos impactos positivos, por ejemplo, mejoraría la eficiencia del flujo de recursos, de los países con ahorro, hacia los que presentan escasez de capital, pero que a su vez, cuentan con atractivas oportunidades de inversión; lo que no sólo resultaría rentable, sino que también abonaría a la reducción de los riesgos, en los que incurren los inversionistas, nacionales y extranjeros; debido a que de esta manera diversificarían sus activos; y claro, también los países receptores de dichos recursos, se verían beneficiados, dado que gozarían de capital disponible para invertir, lo que les permitiría entre otras cuestiones, mejorar el resultado de su balanza de pagos, en el entendido de que aumentarían sus exportaciones, como resultado del financiamiento al sector productivo nacional. Además, el sistema financiero de estos países resultaría beneficiado debido a la sana competencia que se generaría entre las instituciones financieras nacionales y las extranjeras; y también, a la exposición al mercado financiero internacional (Levine, 1996 y Poret, 2001).

Sin embargo, de acuerdo con Medialdea (2003), lo anterior implica una serie de costos para estos países, en términos de autonomía para la formulación de su política económica; limitándoles su margen de acción y obligándolos en cierto grado a llevar a cabo medidas que no siempre resultan benéficas a mediano y largo plazo. Desde la óptica de los organismos internacionales dicha restricción representa un beneficio para la economía global, ya que propicia cierta homogeneización en términos de política económica, con lo que se reduce el riesgo de que los países subdesarrollados lleven a cabo medidas irresponsables, que atenten contra la estabilidad económica del orbe. Para Kremp (2008), dicha homogeneización obligó a los países subdesarrollados a garantizar rendimientos financieros, difíciles de sostener, lo que terminó comprometiendo la estabilidad de su sistema financiero, dado que se propició una serie de nuevas estrategias que permitieran cumplir con los rendimientos prometidos, y se orilló a las sociedades no financieras, a llevar a cabo cambios en sus opciones de inversión y financiamiento;

que pasaron a ser altamente líquidas y supeditadas a la lógica de obtención de rendimientos a corto plazo.

Así, si bien es cierto que tras la implementación de las distintas reformas recomendadas por los organismos internacionales, principalmente el Fondo Monetario Internacional (FMI), los países subdesarrollados recibieron considerables flujos de capital, sin embargo, de acuerdo con Medialdea (2003), las condiciones del proceso y las características de tales flujos, fueron los principales responsables de la crisis de las distintas crisis que experimentaron esos países durante la última década del siglo pasado (México en 1994; el sureste asiático en 1996-1997; Rusia en 1998; Brasil en 1998-1999; Turquía en 2000; y Argentina en 2001-2002).

Para Stockhammer (2009), la lógica antes descrita también explica en cierta medida la crisis estadounidense de 2008, que constituye la última de las dudas sobre los beneficios reales del proceso de liberalización financiera, y, por ende, del de financiarización económica, en términos de crecimiento y estabilidad macroeconómica. Por lo tanto, resulta pertinente analizar con atención, los cambios derivados de ambos procesos, tanto a nivel macro, como microeconómico.

A nivel macroeconómico, son diversos los efectos derivados de dicho proceso, por ejemplo, instrumentos financieros cada vez más opacos, con estructuras complejas, diseñadas para ocultar su riesgo implícito; un proceso de concentración de las operaciones, en determinadas organizaciones, lo que dota de gran influencia económica a sus decisiones; la aparición de inversionistas institucionales que se han convertido en protagonistas de los mercados financieros; la consolidación del riesgo sistémico en el funcionamiento del sistema financiero internacional; mecanismos de supervisión inadecuados, en parte por su incompreensión de los entes supervisados; y finalmente, como

resultado de lo anterior, la conformación de un conjunto de entidades, mercados y prácticas, alejadas de cualquier tipo de regulación (Palley, 2008).

De esta manera, según Krippner (2005), el abrupto desarrollo del sector financiero terminó por desvirtuar su principal función, es decir, la de canalizar los recursos ahorrados por los agentes económicos con superávit, hacia los hogares con deseos de consumir por encima de sus ingresos, y principalmente, hacia las empresas dispuestas a invertir. Bajo esta lógica, los bancos eran los principales intermediarios financieros, recogiendo fondos ahorrados en forma de depósitos, y destinándolos a la inversión y al consumo en forma de préstamos. Sin embargo, ante los cambios llevados a cabo en el sistema financiero, dicha lógica también parece haberse modificado en cierta manera; por ejemplo, de acuerdo con Correa y Girón (2004), los mercados financieros se han vuelto aún más sensibles a las señales que indican ganancias o pérdidas eventuales; por lo que actividades de índole especulativa han sido bien acogidas por las instituciones bancarias, con lo que sus mecanismos para la obtención de ganancias se han desvinculado cada vez más de las bases productivas; lo que ha contribuido a generar un ambiente de fragilidad e inestabilidad en el ámbito financiero. Y es que mientras en las actividades productivas, los capitales presentan un fuerte arraigo, y, por ende, su fuga espontánea es poco probable; dado que su eficiencia y rentabilidad queda condicionada al compromiso de largo plazo; en las actividades relacionadas con el ámbito financiero, la lógica es de corto plazo.¹⁶

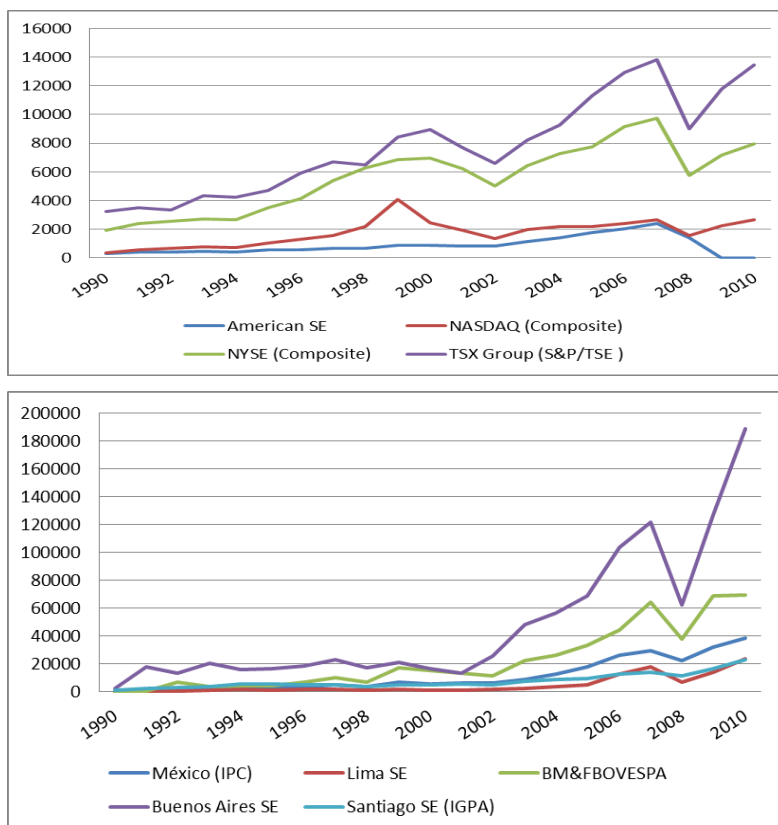
En este sentido, los inversores institucionales, son un buen ejemplo de dicha lógica, pues se trata de agentes que obtienen grandes rendimientos, a través de la especulación financiera; es decir, los recursos financieros son

¹⁶ Para Correa y Girón (2004), la participación en los mercados financieros no solo es de corto plazo, sino que es oportunista, en el sentido de que únicamente se busca participar cuando los mercados se encuentran en auge, y se intenta

pronosticar el fin de dicha etapa, para inmediatamente abandonar retirar las inversiones, por lo tanto, existe poco o nulo compromiso con el crecimiento económico de largo plazo.

reinvertidos en actividades financieras, y es precisamente este actuar, lo que termina por reducir la inversión productiva (Duménil y Lévy, 2004).¹⁷

Gráfico 1. Índice de cotizaciones de las principales Bolsas de América.



Fuente: Elaboración propia con base en datos de la CNBV (2016).

Porque ante la constante exigencia que se le hace a la inversión de mantener costos mínimos y una tasa de rentabilidad segura; el capital no encuentra destino suficientemente rentable en la de tipo productiva, y, por ende, se desplaza a los diferentes mercados financieros (véase gráfico 1 del anexo estadístico). En este sentido, es que Foster (2007) sostiene que el estancamiento

productivo obedece en cierta medida al proceso de financiarización, lo que resulta una contradicción, si se considera que dicho proceso fue parte de la estrategia para revertir la tendencia al estancamiento de las economías desarrolladas a mediados de los setenta.

En el caso de los países subdesarrollados, la década de los noventa es un perfecto ejemplo de los riesgos que guarda un proceso de liberalización financiera, ya que las distintas crisis que experimentaron dichos países, fueron resultado en gran medida de su fragilidad financiera y de la volatilidad característica de los mercados financieros. Además, tras sus respectivos descalabros financieros, estos países debieron lidiar con una pérdida de autonomía en términos de política económica, tanto por la subordinación a los organismos internacionales, derivada de los distintos préstamos recibidos; como por el poder económico que han ganado las instituciones financieras en estos países.¹⁸ En este sentido, es importante considerar que los mercados financieros se han convertido en la figura más poderosa de opinión global, por ejemplo, cuando los mercados opinan que determinada política no es la correcta, expresan su desacuerdo a través de la tasa de interés y el tipo de cambio, con lo que complican el éxito de dicha propuesta, es decir, auto cumplen su opinión inicial. De esta manera la política económica queda sujeta a la opinión incierta de los mercados financieros (Crotty, 2005).

El proceso de liberalización financiera, principal detonante del de financiarización, ha acentuado la tendencia intrínseca de los agentes financieros a adoptar posiciones de creciente fragilidad, en aras de mayores beneficios; lo que de acuerdo con Minsky (1986) incrementa el grado de vulnerabilidad económica de las naciones ante choques externos o ataques

¹⁷ Los inversores institucionales se clasifican fundamentalmente en tres categorías, de acuerdo a su campo de operación: en fondos de pensión, de inversión y compañías de seguros. En síntesis, su actividad se reduce a vender rápidamente los títulos que reciben; y así, obtener el mayor margen de ganancia posible. Los títulos con los que operan, y que representan sus activos financieros, a su vez, son los pasivos financieros de empresas, gobiernos y familias; de esta manera, la inestabilidad

del mercado financiero se traslada al sector productivo de la economía (Crotty, 2005).

¹⁸ En el año 2000, las instituciones financieras eran titulares del 57% del total de la deuda interna de los países emergentes, y para 2005, la proporción había alcanzado el 80%; en particular, la cantidad de títulos de deuda pública en manos de los bancos aumentó en todos esos países (Panceira, 2009).

especulativos.¹⁹ Si se considera que para dicho autor, la inestabilidad económica es ineludible, ya que es resultado de los periodos de estabilidad, que por lo general implican un relajamiento de los márgenes de seguridad y un incremento de los créditos especulativos y de tipo Ponzi; la nueva lógica que caracteriza al ámbito financiero, no hace más que profundizar la nociva tendencia antes descrita. De hecho, es precisamente esta, una de las explicaciones más sólidas para entender la crisis de 2008 en los países desarrollados.

A nivel microeconómico, autores como Crotty (2005), Duménil y Lévy (2005) sostienen que la esfera financiera ha comenzado a detraer recursos que anteriormente estaban destinados al sector productivo, principalmente a través de tres estrategias: aumentando el porcentaje del beneficio empresarial destinado a dividendos, mecanismos de recompra de acciones por parte de las propias empresas, y altos tipos de interés real; mismas que han contribuido a reducir los ritmos de acumulación, y con ello han generado una serie de efectos nocivos, por ejemplo, la tendencia creciente de los niveles de desempleo, característicos de los últimos años; cuyo costo social, en el caso de los países subdesarrollados es aún más grave.

Es decir, el proceso bajo análisis no solo ha generado efectos en el ámbito financiero, sino que también en las actividades productivas. De acuerdo con Lapavistas (2007), ha modificado el funcionamiento y la estructura de las empresas, induciéndolas por un lado a disminuir su tamaño, en aras de reducir costos; y por el otro a incrementar el pago de dividendos a los accionistas; más que a generar reservas y ganancias, con lo que la reinversión productiva se ve comprometida. Así, nuevamente la lógica basada en la búsqueda fácil de ganancias a corto

plazo, se impone; los casos de contabilidad creativa, son un buen ejemplo de ello. De esta manera, se ha modificado la orientación estratégica de las empresas, respecto a la asignación de los recursos y las ganancias, pasando de un modelo 'retener e invertir', hacia uno de 'reducir y distribuir'.

Dicho modelo ha sido acompañado de un nuevo criterio de gestión empresarial, que Hancké (2006) denomina como "Corporate governance", y que tiene la característica de depositar el control de la empresa en agentes externos a la misma, principalmente en los relacionados con el ámbito financiero; que por su naturaleza relegan a segundo plano la generación de ganancias estables de largo plazo, relacionadas con la capacidad productiva de la empresa; lo que de acuerdo con Jeffers y Plihon (2001), compromete la viabilidad de esta, debido a que implica un rediseño de su organización interna, encaminado a satisfacer las demandas de la rentabilidad bursátil y no a mejorar los procesos y resultados relacionados con la producción. Además, al exigirle un mínimo de rentabilidad, la empresa queda obligada a disminuir costos, a través de su contracción, que implica despido de trabajadores, reducción de salarios, intensificación del trabajo, entre otras medidas, que actúan en decremento de la productividad futura de la empresa, única vía hacia su estabilidad de largo plazo.²⁰

De acuerdo con Lapavistas (2007), otro de los efectos del proceso de financiarización, se relaciona con los canales de financiamiento de las empresas, ya que al contrario de lo que se esperaba, la liberalización financiera no logró diversificar sus opciones en este rubro, por ejemplo, el acceso de la mayoría de las empresas al mercado bursátil sigue siendo muy restringido. Sin embargo, lo que si se diversificó fue el destino de las ganancias de las grandes empresas, que

¹⁹ Los activos financieros han contribuido a generar incertidumbre y riesgos crecientes en el sistema financiero global; al grado de que se ha denominado a la crisis de 2008, como "la primera crisis sistémica del nuevo régimen de acumulación financiera", debido a que su origen se relaciona con el nuevo funcionamiento del sistema financiero y el proceso de financiarización. Es decir, el origen de la crisis va más allá de la caída en los precios del sector inmobiliario o los malos deudores; su raíz se encuentra en la especulación basada en la expansión de

la titulación, uno de los pilares del proceso de financiarización económica (Kregel, 2008 y Guttman, 2008).

²⁰ El nuevo criterio de gestión impide a las empresas llevar a cabo políticas de diversificación, dado que estas dificultan la posibilidad de trasladar y volver líquidos los portafolios financieros y accionarios, es decir, la lógica industrial se contrapone a la financiera (Guttman, 1996).

identificaron en diversos instrumentos financieros, una opción para incrementar de forma rápida y relativamente sencilla su margen de ganancia; por lo tanto, en un inicio, esto permitió la obtención de importantes niveles de rentabilidad, pero a mediano y largo plazo, implicó un elevado costo en términos de vulnerabilidad.

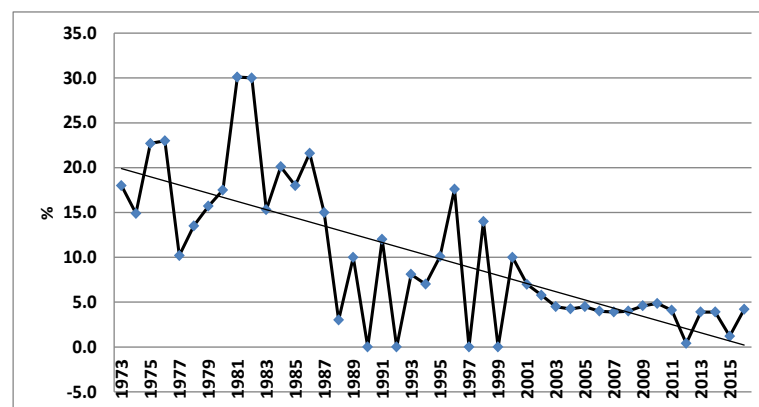
Por otro lado, las empresas con acceso a financiamiento proveniente de los mercados financieros, también ven comprometida su estabilidad, primero, porque generalmente se ven obligadas a acudir al mercado a refinanciar sus deudas, a una tasa de interés mayor; segundo, porque padecen el desfase entre los plazos de sus activos y obligaciones, que normalmente son más cortos los de estas últimas; y tercero, porque se ven estrechamente vinculadas a los cambios abruptos del mercado financiero, cuyas consecuencias para el aparato productivo son costosas, dado que no son de carácter pasajero (Anguiano, 2012).

De esta manera, el proceso de financiarización ha propiciado el desarrollo de actividades de índole especulativa en el seno productivo; por un lado, modificando el criterio de gestión empresarial; y por el otro, promoviendo nuevas modalidades de financiamiento, que atentan contra la estabilidad económica de las empresas en el largo plazo. La situación descrita empata con el primer teorema de la hipótesis sobre la inestabilidad financiera de Minsky (1986), mientras que el segundo de dichos teoremas, parece describir perfectamente lo sucedido en la mayoría de los países durante las últimas dos décadas: “tras una prosperidad prolongada, la economía transitará de relaciones financieras que generan estabilidad, a relaciones financieras que conducen a la inestabilidad”.

De acuerdo con Hancké (2006), el proceso de financiarización ha propiciado que las empresas se comporten más como agentes del mercado financiero, que, como unidades de producción y desarrollo social, lo que ha

generado una serie de efectos en la dinámica laboral, que han terminado por afectar negativamente al salario, con los costos en términos de calidad de vida que ello implica. Y es que si bien es cierto que el proceso de financiarización ha logrado su principal objetivo, es decir, contrarrestar la crisis de rentabilidad que se gestó en los años setenta, resulta innegable que también ha contribuido en la gestación de una serie de aspectos negativos; por ejemplo, un mayor grado de concentración de la riqueza; una progresiva desvinculación entre la productividad, las ganancias y los salarios repartidos, y es que mientras las dos primeras han aumentado, los salarios no lo han hecho en la misma proporción; lo que adquiere relevancia si se considera que precisamente dicho vínculo constituye uno de los más importantes mecanismos de distribución de la riqueza (Huerta, 2011) 21. Por ejemplo, en el caso de México es evidente el debilitamiento que muestra el comportamiento del salario mínimo a lo largo de las últimas tres décadas, como puede observarse en el gráfico 2 del anexo estadístico.

Gráfico 2. Salario Mínimo Real. México (Variación respecto al periodo inmediato anterior).



Fuente: Elaboración propia con base en datos de INEGI (2016).

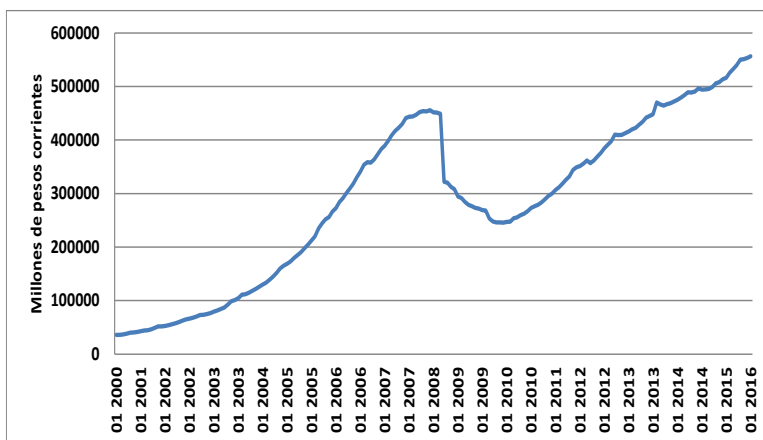
En este sentido, Plihon (2004), considera que el incremento del porcentaje de participación

decreciente de las rentas salariales respecto al PIB, en la mayoría de los países (Huerta, 2011).

²¹ Que los salarios reales hayan registrado un ritmo de crecimiento inferior al de la productividad, explica la tendencia

del crédito bancario en el total del ingreso familiar, es un indicador de la reducción de los salarios; es decir, para los trabajadores se ha vuelto indispensable el endeudamiento bancario para la manutención de su consumo.²² Situación que se agrava si se considera que el crédito al consumo no produce valor para su reembolso con intereses; por lo que el pago de estos, deriva del ingreso futuro, con lo que el trabajador queda sujeto a esa dinámica de endeudamiento; que además, resulta ser desigual, ya que por un lado, implica a un especialista en manejo del dinero que trata de maximizar sus ganancias y, por el otro, a un asalariado que pretende asegurar su acceso al consumo.

Gráfico 3. Crédito al consumo, cartera vigente vía la banca comercial (millones de pesos).

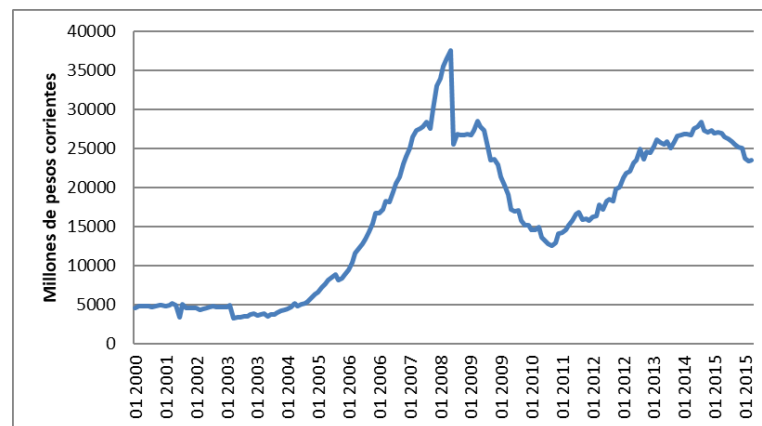


Fuente: Elaboración propia con base en las series históricas del Banco de México (2016).

De esta manera se le permite a la banca fijar tasas de interés elevadas; y de acuerdo a Plihon (2004), el creciente nivel de endeudamiento de los trabajadores, implica una transferencia de sus ingresos, a los bancos y otras instituciones financieras. En contraparte, la banca se ha hecho cada vez más dependiente del crédito al consumo, y de la extracción directa de ingresos; lo que explica la gran promoción que se ha hecho de este tipo de crédito, propiciando el sobreendeudamiento de la población. Por

ejemplo, en el caso de México es notable la tendencia creciente que presenta tanto la cartera vigente, como la vencida de la banca comercial; como puede observarse en los gráficos 3 y 4 del anexo estadístico.

Gráfico 4. Crédito al consumo, cartera vencida vía la banca comercial (millones de pesos).



Fuente: Elaboración propia con base en las series históricas del Banco de México (2016).

Además, de acuerdo con Bryan, Martin y Rafferty (2009), la nueva lógica para la obtención de ganancias, también ha significado costos en términos de empleo, por ejemplo; incremento del nivel de desempleo, como resultado de las externalizaciones, subcontrataciones, fusiones-adquisiciones y la reducción de la reinversión productiva; un menor poder de negociación por parte de los trabajadores, que se ha traducido en un empeoramiento de las condiciones laborales; y cambios en las fórmulas tradicionales de remuneración (incremento de la parte variable del salario), lo que tiene como objetivo compartir el riesgo de la empresa con su planta laboral, riesgo que se ve potenciado si la empresa decide participar en actividades de índole financiera. Lo que no solo implica para la empresa, cierta pérdida de independencia en su gestión de mediano y largo plazo, sino que, si se consideran los intereses de los trabajadores y de los agentes financieros, probablemente se observe cierto

resultado de financiar el consumo a través de deuda (Kremp, 2008).

²² En Estados Unidos, el porcentaje del ingreso personal disponible que en promedio se dedica a pagar el servicio de deuda, pasó de 15.6% en 1983 a 19.3% en 2007. Y en países subdesarrollados, la pensión al ahorro se redujo, como

conflicto entre ellos, dado que los primeros preferirán estabilidad y, por ende, inversiones seguras; los segundos optarán por maximizar el beneficio en el corto plazo, ante lo cual, las operaciones de carácter especulativo se tornan muy atractivas.

Conclusiones

Actualmente la economía internacional enfrenta las consecuencias de la que se considera la crisis más importante en la historia del periodo capitalista, la primera de la era caracterizada por el proceso de globalización, y también por el de financiarización económica. Este último, de acuerdo con diversos autores, responsable de la mayoría de los descalabros financieros ocurridos durante los últimos veinte años; dado que representó una transformación sistémica de la economía capitalista, en aras de incrementar el nivel de ganancia, sin considerar los costos de dicha lógica.

El indicador más evidente de la evolución del proceso bajo análisis es el extraordinario crecimiento del sector financiero, sin embargo, no es posible reducir este fenómeno al incremento de las variables financieras, dado que el dominio de la lógica financiera sobre la dinámica económica ha generado una serie de cambios, no sólo en el sector financiero, sino también en el productivo, con sus respectivos impactos sobre la calidad de vida de la población.

Hasta ahora es posible identificar tres rasgos esenciales respecto a este proceso: el crecimiento del sector financiero en los últimos años ha sido mayor que el del sector productivo; se ha incrementado el grado de participación en actividades financieras, por parte de empresas no financieras; y cada vez son más los autores que señalan el inicio de una transferencia de recursos, del sector productivo al financiero, que reduce la inversión productiva de largo plazo. A partir de estas ideas, resulta evidente que la relación entre ambos sectores es de tal magnitud que determina la evolución de ambos, por lo que en trabajos posteriores se buscará identificar los vínculos y efectos de dicha relación, principalmente en

países subdesarrollados, como es el caso de la economía mexicana.

Respecto al origen del proceso, existe cierto consenso sobre el hecho de ubicarlo en la economía estadounidense, durante la década de los setenta, y es que las políticas que lo configuraron, representaron en dicho momento, la respuesta ante el estancamiento económico que se padecía. Posteriormente, dichas medidas fueron el eje de la llamada “revolución conservadora”, cuyo principal objetivo fue revertir la tendencia de la rentabilidad, es decir, recomponer las condiciones propicias para la valorización del capital, por ejemplo, fomentando una generalizada privatización, desreglamentación, liberalización y apertura comercial irrestricta de las distintas economías. Finalmente, la globalización financiera, el progreso tecnológico en materia de información, y la constante innovación financiera, terminaron por configurar una nueva dinámica económica, en la que la lógica de las finanzas se tornó dominante.

En relación con los efectos derivados del proceso de financiarización, existen dos principales posturas, la primera sostiene que el desarrollo de la esfera financiera tiene un impacto positivo sobre el sector productivo, a través de la reducción del costo del capital, y de una mejor asignación de este. Sin embargo, los detractores de este argumento, enfatizan lo siguiente, para que dichas ventajas en realidad se materialicen, son necesarios cuantiosos flujos de capital, mismos que terminan por desestabilizar a la economía que los recibe, dado su alto componente especulativo; las crisis de los países emergentes durante la década de los noventa, son buen ejemplo de ello. Además, dichos flujos, han implicado para estos países, una pérdida de autonomía en términos de política económica, imposibilitándolos para implementar políticas que realmente contribuyan a su desarrollo y crecimiento económico.

Así, los efectos de este proceso son diversos, en el ámbito macroeconómico destaca el hecho de que se ha desvirtuado la principal función del sistema financiero; la de canalizar los ahorros a la inversión real. La proliferación de los

inversores institucionales da cuenta de ello. A nivel microeconómico, los cambios más emblemáticos han sido: la nueva lógica empresarial, que prioriza el reparto de beneficios a los accionistas, sobre la reinversión productiva, comprometiendo la estabilidad de las empresas; así como una mayor dificultad para acceder a las fuentes tradicionales de crédito, ante lo que han ganado terreno nuevas opciones de financiamiento que implican una serie de riesgos, relacionados con la especulación.

De acuerdo con Duménil y Levy (2007) la acumulación capitalista ya no se funda en la inversión que maximice la producción, sino sólo en aquella que consiga hacerla rentable, aún a costa de contenerla, dado que opta por aumentar la tasa de rentabilidad a través de reducir el crecimiento de la composición orgánica del capital, con lo que se sacrifica a la inversión estructurada de largo plazo. Esto ha tenido efectos negativos sobre los niveles de empleo y salario. Lo que ha sido acompañado de una mayor concentración de la riqueza y un creciente endeudamiento por parte de los trabajadores, obligados a recurrir al crédito, que se ha vuelto sustituto del salario, y que representa una nueva modalidad de explotación financiera.

Finalmente, es importante señalar que de ninguna manera se busca establecer que las finanzas son inútiles o parasitarias por naturaleza. Estas desarrollan funciones esenciales en las transacciones monetarias y financieras, con las que contribuyen a la movilidad del capital entre las diferentes empresas y ramas, organizan las reestructuraciones de las empresas y facilitan al financiamiento. Sin embargo, las últimas décadas parecen mostrar un cambio perverso en su estructura y funciones, que atenta contra la estabilidad de la economía global. La crisis de 2007-08, da cuenta de los riesgos implícitos de una dinámica económica en la que se prioriza la ganancia de corto plazo, que sólo es posible obtener a través de prácticas especulativas. Economías como la mexicana, pese a que su sistema financiero no es tan desarrollado como el estadounidense, presentan ya una clara tendencia

a sumarse a dicha dinámica; por lo que analizar el proceso de financiarización económica se torna imperativo.

Referencias

- Aglietta, M. (2000) "Shareholder Value and Corporate Governance: Some Tricky Questions". París. *Economy and Society*, No. 29.
- Anguiano, E. (2012) "Mercados Financieros Internacionales". México. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Arrighi, G. (1999) "El largo siglo XX: dinero y poder en los orígenes de nuestra época". México D.F. Traducción Facultad de Economía.
- Arrighi, G. y Beverly J. (2001) "Capitalism and world (dis)order". *Review of International Studies*, No. 27
- Aspe, P. (1993) "El camino mexicano de la transformación". México, Ed. FCE
- Boyd, B; Howard, G; y Pendleton, A. (2005) "Finance, Corporate Governance, and Labour, Evidence from OCDE countries". Londres.
- Boyer, R. (2000) "Is a Finance-led Growth Regime a Viable Alternative to Fordism? A Preliminary Analysis". París. *Economy and Society*, No. 29.
- Bryan, D; Martin, R; y Rafferty, M. (2009) "Financialization and Marx: Giving labor and capital a financial makeover". *Review of radical political economics*, no. 41.
- Buffie, E. (1984) "Financial repression, the new Structuralist, and stabilization policy in semi-industrialized economics". *Journal of Development Economics*, vol. 14 No. 3
- Chesnais, F. (coord.) (1999) "La mundialización financiera. Génesis, costes y desafíos". Buenos Aires. Ed. Losada.
- Chesnais, F. (2003) "La teoría del régimen de acumulación financiarizada: contenido, alcance e interrogantes". Valladolid. *Revista de Economía Crítica*, No. 1.
- Correa, E. y Girón, A. (2004) "Desregulación y Crisis Financieras", en Correa, E. y Girón, A. (coord.) (2004) *Economía Financiera Contemporánea*, tomo I. México D.F. Ed. Miguel Ángel Porrúa.

Coutrot, T. (1998) "L'entreprise néo-libérale, nouvelle utopie capitaliste?". París.

Crotty, J. (2005) "The Neoliberal Paradox: The Impact of Destructive Product Market", en Epstein, G. *Financialization and The World Economy*. Londres.

De Boissieu, C. (2004) "Les systèmes Financiers. Mutations, crises et régulations". París.

Duménil, G. y Lévy, D. (2004) "Capital Resurgent. Roots of the Neoliberal Revolution". Massachusetts. Harvard University Press.

_____ (2007) "Crisis y salida de la crisis". México. Fondo de Cultura Económica.

Eatwell, J. (2000). "Global Finance at Risk". Cambridge. Polity Press.

Epstein, G. (2005) "Financialization and the World Economy". Londres. Ed. Edward Elgar Publishing.

Foster, J. (2007) "Financialization of Capitalism". Nueva York. Monthly Review, No. 11.

Froud, J; Ojal, S; Leaver, A. y Williams, K. (2006) "Financialization and Strategy". Londres.

Goldsmith, R. (1969) "Financial Structure and Development". New Haven. Yale University Press.

Guttman, P. (1996) "La Mondialisation Financière". París.

Hancké, B. (2006) "Labour in French Corporate Governance, The missing Link". Oxford. Oxford University.

Huerta, A. (2011) "La crisis en EUA y México: La dificultad de su salida". México. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Huffschild, J. (2002) "Redistribution, marches financiers et contre-réforme". París.

Husson, M. (2008) "Finance, hyper-concurrence et reproduction du capital" París, Editions Page Deux.

Jeffers, E. y Plihon, D. (2001) "Investisseurs institutionnels et gouvernance des entreprises". París. Revue d'Economie Financière no. 63.

Kregel, J. (2007), "The Natural Instability of Financial Markets". Nueva York. The Levy Economics Institute. Working Paper no. 523.

Kremp, P. (2008) "From Main street to Wall street? The determinants of Stock Market Participation and their Evolution from 1995 to 2007". Princeton. Princeton University.

Krippner, Greta R. (2005) "The Financialization of the American Economy". Oxford. *Socio-Economic Review*, No. 3.

Lapavistas, C. (2007) "[Financialised Capitalism: Expansion and Crisis](#)". Madrid. Ed. Maia. _____ (coord.) (2011) "La crisis de la financiarización". México. Universidad Nacional Autónoma de México.

Levine R. (1995) "¿Es importante el sistema financiero?, Crecimiento económico: teoría, instituciones y experiencia internacional". Bogotá

Levine, R. (2004), "Finance and growth: theory and evidence". Cambridge, Massachusetts. National Bureau of Economic Research (NBER), Working Paper Series, N° 10766.

Lucas, R. (1988) "On the mechanics of economic developments". *Journal of monetary economics*, no. 22.

Magdoff, H. y Sweezy, P. (1969) "The Age of Imperialism: The Economics of US Foreign Policy, New York"; en Monthly Review Press.

Magdoff, H. y Sweezy, P. (1983) "Estancamiento y explosión financiera en Estados Unidos". Nueva York. Ed. Siglo XXI.

McKinnon, R. (1973) "Money and Capital in Economic Development". Washington, D.C. Brookings Institution Press.

McKinsey, (2008) "Mapping global capital markets". 4th Annual Report. McKinsey Global Institute.

Medialdea, B. (2003) "Inestabilidad financiera en las economías emergentes latinoamericanas en los años noventa: el caso de Brasil". Madrid. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, UCM.

Minsky, H. (1986) "Stabilizing an Unstable Economy". Connecticut. Yale University Press.

Orhangazi, O. (2008) "Financialization and the US Economy". Massachusetts. Ed. Edward Elgar Publishing.

Odedokun (1996) "Alternative econometric approaches for analyzing the role of the financial sector in econometric growth: Time series evidence

from LDCs". *Journal of development Economics*, vol. 50, no. 1.

Orléan, A. (1999) "Le pouvoir de la finance". París. Editions Odile Jacob.

Palazuelos, E. (1998) "La globalización financiera". Madrid. Ed. Síntesis.

Palley, T. (2008) "Financialization: What it is and Why it Matters". Nueva York. The Levy Economics Institute, Working Paper No. 525

Painceira, Juan (2009) "Developing countries in the era of financialisation: From deficit accumulation to reserve accumulation". *Research on money and finance discussion no. 4*.

Plihon, D. (2004) "El nuevo capitalismo". París. Ed. Siglo XXI.

Ponssard, J. (2002) "Montée en puissance des fonds d'investissement. Quels enjeux pour les entreprises?". París. La documentation française.

Reberieux, A. (2003) "Les marchés financiers et la participation des salariés aux décisions". París.

Robinson, J. (1952) "The generalisation of the general theory", en *The rate of interest and other essays*. Londres. Ed. Macmillan.

Ryoo, S. y Skott, P. (2008) "[Financialization in Kaleckian economies with and without labor constraints](#)". Massachusetts. UMASS Amherst Economics Working Papers University of Massachusetts Amherst, Department of Economics.

Salama, P. (1997) "Financiarización excluyente en las economías latinoamericanas". México.

Sauviat, C. (2001) "L'Impact des marchés financiers sur la gestion des ressources humaines: une enquête exploratoire auprès de grandes entreprises françaises". París.

Shaw, E. (1973) "Financial Deepening in Economic Development", Nueva York. Oxford University Press.

Stiglitz, J. (2002) "Globalization and Its Discontents". Nueva York.

Stockhammer, E. (2004) "Financialization and the Slowdown of Accumulation". Cambridge. *Journal of Economics* No. 28.

Stockhammer, E. (2009) "The finance-dominated growth regime, distribution, and the present crisis". Vienna. University of Economics.

Swary, I. y Topf, B. (1993) "La desregulación financiera global". México. Fondo de Cultura Económica.

Sweezy P. (1994) "The triumph of financial capital". En *Monthly Review*, vol. 46, no. 2.

Tinoco, M; Torres, V; y Venegas, F. (2008) "Deregulation, financial development and economic growth in México: Long term effects and causality". Nueva York.

Tobin (1984) "On the Efficiency of the Financial System". En *Lloyd's Bank Review*, no. 153.

Wijnbergen, S. (1983) "Credit policy, inflation and growth in financially repressed economy". *Journal of Development Economics*, vol. 13, no. 1-2.

Xu, Z. (2000) "Financial Development, investment and economic growth". *Economic Inquiry*, vol. 38, no. 2.

ACERCA DE LOS AUTORES

Bahamón Muñetón, Marly Johana.

Investigadora Junior reconocida por Colciencias, Doctorante en Psicología Universidad de Flores Argentina, Magíster en Educación y Desarrollo Humano Universidad de Manizales – CINDE, Psicóloga, Universidad Surcolombiana de Neiva, Profesor Investigador programa de Psicología de la Universidad Simón Bolívar, Barranquilla.

Candía Díaz, María del Rosario. Maestría en Administración de PYME y doctorando en Administración de la Universidad del Oriente, experiencia en investigación en la problemática de las MiPYMES, docente investigadora en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla BUAP, Certificada en ECO 301, Diseño de formación de Capital Humano de manera presencial y grupal, sus instrumentos de evaluación y manuales de curso. Responsable de movilidad nacional e internacional, colaboradora en la investigación, autonomía de las entidades de fiscalización superior en la rendición de cuentas.

Castañeda Barrera, María del Consuelo. Profesor de tiempo completo con perfil deseable (PRDEP), Certificada por ANFECA, certificada por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, Maestra en fiscalización y rendición de cuentas, Catedrática de la Facultad de administración por más de 18 años y otras universidades de gran prestigio como lo es la UDAP, Tec. de Monterrey, Cristóbal Colon

Cruz de los Ángeles, José Licenciado en Administración Pública y Maestro en Administración y Gestión de Instituciones Educativas por la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Doctor en Administración Pública por el Instituto de Administración Pública del Estado de Puebla (IAP); Director de Ángeles Human Consulting S. C (Consultoría Empresarial y Gubernamental); Profesor Investigador Tiempo Completo Definitivo Facultad de Administración BUAP; Docente Hora Clase en la Facultad de Ciencias Políticas de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP);

Docente Invitado de la Maestría en Administración Pública de la Universidad Anahuac Puebla; Consultor Invitado Universidad de las Américas Puebla (UDLAP); Integrante del grupo de Investigación Administración Aplicada; Investigador de temas sobre Productividad, factor humano, capacitación, emprendimiento y consultoría; Consejero Universitario Docente BUAP.

Estrada López, Hilda Helena.

Investigadora Senior reconocida por Colciencias, Doctora en Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro, México. Magister en Gestión de Organizaciones de Universidad EAN (Escuela de Administración de Negocios), Especialista en Docencia Universitaria de la Universidad Santo Tomás y Profesional en Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Caribe. Docente investigador de la Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia.

Espitia, Luis Fernando. Administrador de empresas egresado de la Universidad Cooperativa de Colombia, Especialista en Alta Gerencia y Economía Solidaria, Máster en Dirección del Desarrollo Local otorgado por el Instituto Superior de Educación, Administración y Desarrollo con sede en Madrid, España; con amplia experiencia en trabajos con comunidades vulnerables y organizaciones sociales y comunitarias, la formulación y ejecución de proyectos de Desarrollo Local y la asistencia técnica en procesos de planeación para el desarrollo territorial a través de Planes de Desarrollo Municipales. Amplia experiencia en la investigación y la docencia universitaria para el desarrollo territorial a través de procesos de formulación, seguimiento y evaluación de Planes de Desarrollo Municipales y Departamental y la construcción de herramientas de seguimiento a la ejecución de Planes de Desarrollo.

Guerrero Moreno, Sandra Cristina.

Estudiante de Administración de empresas de la

Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio, perteneciente al grupo de investigación G-DOVAZ.

Iglesias Navas, María Auxiliadora.

Investigadora Junior reconocida por Colciencias, Magister en Administración de empresas e Innovación y profesional de Ingeniería de Mercados de la Universidad Simón Bolívar. Coordinador de Investigación de Ingenierías de la Universidad Simón Bolívar, Profesor del programa de Ingeniería de Mercados y miembro del grupo de Investigación Innovación y desarrollo empresarial-GIDE.

Juárez Bautista, Laura.

Licenciada en Administración Pública y Ciencias Políticas en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, con Maestría de Gobierno y Administración de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Experiencia Laboral: Secretaria de Desarrollo Social del Estado de Puebla, México, y otras, en la gestión, análisis Con aptitudes de responsabilidad, valores, liderazgo

Lapa Guzmán, Javier.

profesor-investigador de tiempo completo, adscrito a la Coordinación de Economía, de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM); de igual forma, es catedrático de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Es Licenciado en Economía por el Instituto Politécnico Nacional (IPN), cursó estudios de Maestría en Economía Aplicada y de Doctorado en Economía Financiera en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Sus líneas de investigación se relacionan con tópicos de Economía financiera y problemas de crecimiento y desarrollo económico. Es autor de diversas publicaciones en revistas nacionales e internacionales, sobre las temáticas señaladas.

Leal Céspedes, Juan Carlos. (@jklealc).

Administrador de Empresas - Corporación Universitaria del Meta Especialista en Alta Gerencia - Corporación Universitaria del Meta, Estudiante de Maestría en Administración - Universidad Nacional de Colombia. Docente Universitario del área de las organizaciones. Experiencia, Jefe de Registro Académico de la

Corporación Universitaria del Meta, Coordinador de Personal de Preventa - SOS - Coca Cola, Secretario Académico - Fundación Universitaria San Martín Villavicencio, Coordinador Fundación Universitaria San Martín Villavicencio, Docente Universitario Universidad de los Llanos (Director de la Escuela de Administración y Negocios, Director de la Especialización en Gestión de la Calidad, Decano de la Facultad de Ciencias Económicas(2015) Director Maestría Administración de Negocios Unillanos (2017).

Lozano Pernet, Laura Fernanda.

Administradora de Empresas Pasante de Investigación del grupo de Investigación GYDO de la Universidad de los Llanos.

Maldonado Reséndiz, Jorge Ángel.

Profesor Investigador Tiempo Completo a nivel Licenciatura. Coordinador de la Licenciatura en Gastronomía de la Facultad de Administración BUAP. Con Maestría en Panadería y Repostería.

Martínez Ángeles, Dulce María.

Licenciada en Economía por la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP). Maestra en Desarrollo Económico y Cooperación Internacional por el Centro de Estudios del Desarrollo Económico y Social (CEDES) de la BUAP. Doctora en Estudios Sociales, Línea Economía Social por la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa (UAM-I) en la ciudad de México. Actualmente profesora por asignatura en el Campus Libres de la BUAP y profesora de tiempo completo en el Instituto Tecnológico Superior de Libres. Profesora certificada por la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Administración (ANFECA) para el periodo 2016 -2019. Publicaciones diversas en libros y revistas. Las más recientes: Educación superior y educación. El caso de México, 2012 – 2017. En Ide@s CONCYTEG 13(178): Febrero, 2018 ISSN: 2007-2716. Las políticas de educación superior y las profesiones en México. En *Educación, Ciencia, Tecnología y Competitividad*, Vol. 10, de la colección de libros México 2018 -2024. Nueva estrategia de desarrollo. José Luis Calva (coordinador).

Morales Espíndola, Guadalupe.

Profesora Investigadora Tiempo Completo a nivel Licenciatura y Posgrado. Coordinadora de la Maestría en Administración y Gestión de

Instituciones Educativas de la Facultad de Administración de la BUAP con Maestría en Administración y Doctora en Investigación Educativa.

Moreno Cortés, Karla Coré. Docente investigadora de la Facultad de Administración de la Buap, especialista en marketing y consultoría para restaurantes. Con doctorado en Investigación educativa y maestría en Administración. 10 años como docente en la BUAP

Pacheco Pérez, Camilo Ernesto. Médico Veterinario Zootecnista, Especialista en Alta Gerencia y Economía Solidaria. Magíster en Ciencias Económicas. Profesor investigador Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio. Presidente de la Asociación de Médicos Veterinarios de los Llanos Orientales AMEVEZLLANOS.

Pérez Paredes, Alfredo Licenciado en Administración de Empresas y Maestro en Administración de Pequeñas y Medianas Empresas por la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Doctor en Administración Pública por el Instituto de Administración Pública del Estado de Puebla (IAP); Coordinador del Grupo de Investigación Administración Aplicada; Profesor Investigador Tiempo Completo Definitivo Facultad de Administración BUAP; Arbitro de Publicaciones a Nivel Nacional e Internacional; Conferencista a nivel Nacional e Internacional; Integrante del Padrón de Investigadores de la BUAP; Autor de varios capítulos de Libros y de Artículos de Revistas Arbitradas e Indexadas a nivel nacional e internacional además de desarrollar investigación en temas sobre Emprendedurismo, Planes de Negocios, Administración Financiera y Clima Organizacional.

Orozco Castro, Ginna Paola. Administradora de Empresas Pasante de Investigación del grupo de Investigación GYDO de la Universidad de los Llanos.

Soto Aguilar, Adriana Patricia. Licenciada en Economía, con Maestría en

Economía, Especialidad en Comercio Exterior, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Doctora en Administración Gerencial, Instructora Certificado en Desarrollo de habilidades del Pensamiento. Instructor Certificado en Procesos de Comercio Exterior BANCOMEXT, *Algunas Publicaciones:* -Impacto Económico Social de Productos Agrobiotecnológicos en México, 2011, Global Conference on Business and Finance, IBFR, The Institute for Business and Finance Research, San José Costa Rica, mayo 2011, ISSN 1931,-0285. -La crisis económica en Estados Unidos y su salida por el modelo de Economía de Guerra contra los Países Árabes, Riviera Maya, Cancún, XXV Congreso AMEI “25 años del Análisis de la Internacional, Asociación Mexicana de Estudios Internacionales, 2011. - Desarrollo Organizacional Guerrerense, México, The Institute for Business and Finance Research, Estados Unidos, Honolulu Hawaii,, enero 2012, ISSN 1931-0285, volumen 7, number 1, 2012.

Torralba Flores, Amado Licenciado en Economía, Especialidad en Finanzas, Maestría en Administración por la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla y Doctorado en Administración Pública, por el Instituto de Administración Pública del Estado de Puebla. Docente de la Facultad de Administración de la BUAP, ha impartido materias a nivel licenciatura y a nivel Maestría. Administración de Personal. Economía y Política, Las Pymes en la 70 Globalización. Perfil PRODEP, certificación académica por ANFECA, Miembro de la Red. CUMEX, Pymes, ha escrito varios artículos como. Tendencias gnoseológicas y pedagógicas del proceso de formación de administradores educativos mayo 2012, El plan de negocios como herramienta para la toma de decisiones en la apertura de una empresa, El papel de las Políticas públicas como fomento en las MiPymes en México: mecanismos de financiamiento, La calidad total como herramienta para la competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas en Puebla. Integrante del grupo de Investigación Administración Aplicada

Torres Flórez, Dagoberto (@dagoto) Administrador Público, Especialista

en Gerencia de Recursos Humanos, Magister en Administración de Empresas con Énfasis en Dirección de Proyectos, Doctorando en Ciencias Económicas y Administrativas, experiencia en el sistema de seguridad social en salud colombiano, EPS e IPS (2000-2013), Experiencia en el sector educativo en la Universidad de los Llanos Profesor Tiempo Completo (desde 2012), Investigador en temas de gestión humana, servicio y atención al cliente, políticas públicas, competitividad salarial. Director Programa Administración de Empresas (2014-2015), Director Editor Revista GEON (desde 2013), Director Grupo Investigación GYDO (desde 2014), Director Maestría Administración de Negocios (2016), Miembro fundador de la Red GESTIO y secretario General (desde 2016) Profesor Tiempo Requerido Universidad Cooperativa de Colombia (desde 2007),

Empresario, Productor de sitios web Consultor de empresas de la región Llanos Colombia

Velasquez de la Rosa, Ylda Celia.

Docente de la Facultad de Administración de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla BUAP, con Maestría en Administración y Negocios, doctorando en Administración, docente investigador en trabajos relacionados con las problemáticas de las MiPYME, Certificada en ECO 301, Diseño de formación de Capital Humano de manera presencial y grupal, sus instrumentos de evaluación y manuales de curso, responsable de Servicio Social y práctica profesional en la Facultad de Administración en la BUAP.