

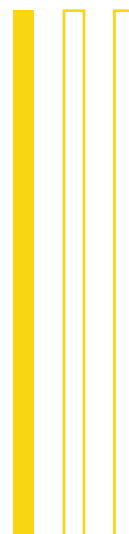
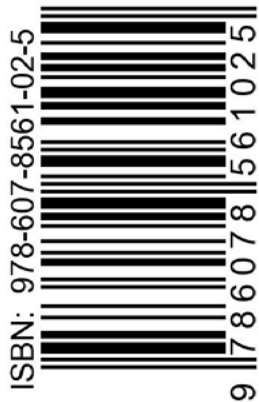


# Gobernanza y derechos humanos en las organizaciones.

Compiladora: Dra (c): Maribel Beltrán Castelo



ISBN: 978-607-8561-02-5



## “GOBERNABILIDAD”

*“Factores de impacto en la RSE de las organizaciones, un análisis a partir de la Encíclica Papal Laudato Si”*

- Arredondo Hidalgo María Guadalupe
- González González Celestina

----- Pág. 04

*“Gobernanza de los medios de comunicación, especificación de un modelo para el estudio del establecimiento de agenda”*

- Aguilar Fuentes José Alfonso
- Carreón Guillen Javier
- García Lirios Cruz

----- Pág. 14

*La influencia de la gobernanza universitaria en la definición e implementación del ambiente organizacional en instituciones de educación superior.”*

- Fernández Hernández Alejandra
- Ménez Bahena Luis Eduardo
- Reyes Velázquez Alejandro

----- Pág. 29

## “PERSPECTIVA”

*“Marco limitante de derechos humanos y trabajo”*

- Flores Salgado Lucerito Ludmila
- Flores Vázquez Irma
- Romero Herrera Romina Valeria

----- Pág. 39

## “DERECHOS HUMANOS”

*“El derecho social a la felicidad”*

- Fernández Poncela Ana María
- Hernández Montes María del Carmen

----- Pág. 47

*“Felicidad como bien público: reflexión teórica y percepción ciudadana”*

- Canales Hernández Pedro de Jesús
- Fernández Poncela Ana María
- Vázquez Guillen Luis Francisco

----- Pág. 60

## “TRIPE HÉLICE”

*“Cuádruple HÉLICE “*

- Flores Flores Rosalio Gerardo

----- Pág. 73

## “POTENCIA DE ALUMNOS A NIVEL LICENCIATURA”

*“Análisis para la obtención de ventas”*

- Escobedo Rodríguez Paola Abigail
- Gaytán Luna Dirce Alejandra
- Quijas Bonilla Fernanda Paola

----- Pág. 84

*“Contexto e importación de la capacitación laboral en México”*

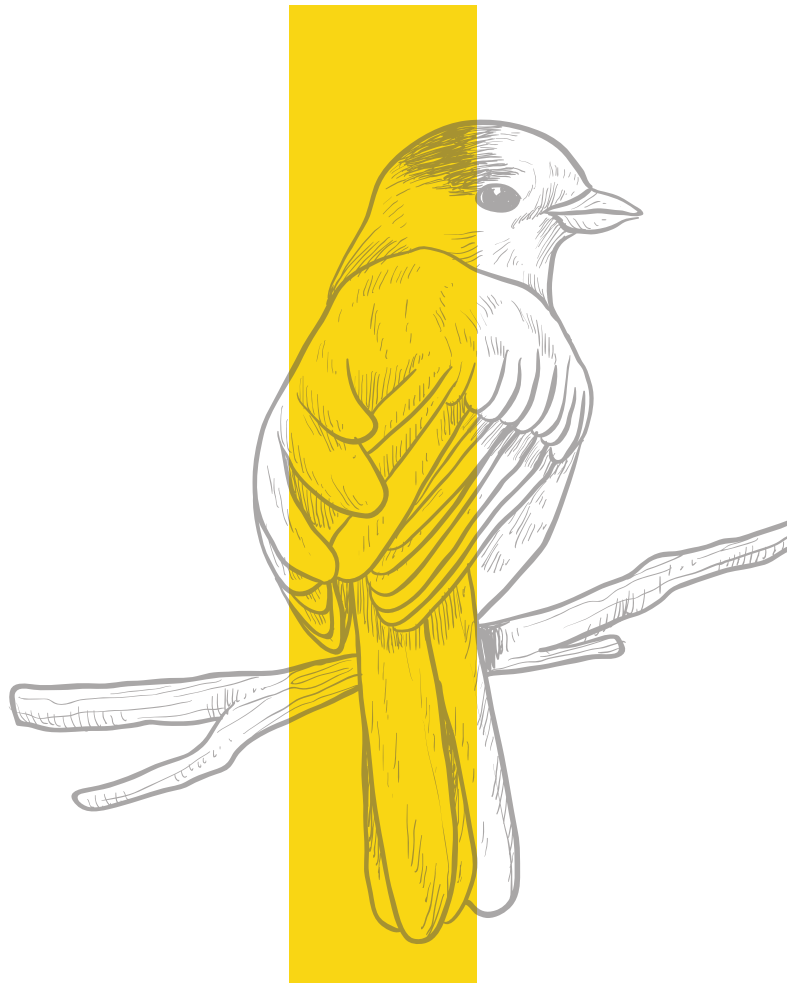
- Arroyo Arroyo Ignacio
- Morales Flores Ana Laura
- Zavala Ramírez Gabriela

----- Pág. 100

*“Una aproximación al compromiso de la dirección...  
Pénjamo”*

- Cruz Cuadros Daniel Eduardo
- Vázquez Olarra Glafira
- León Alvarado Jazmín Ivonne

----- **Pág. 111**



# FACTORES DE IMPACTO GLOBAL EN LA RSE DE LAS ORGANIZACIONES, UN ANÁLISIS A PARTIR DE LA ENCÍCLICA PAPAL LAUDATO SÍ

Celestina González González, María Guadalupe Arredondo Hidalgo

## RESUMEN

La Responsabilidad Social Empresarial recae en cada una de las organizaciones. Esta se encuentra correlacionada con el qué, con qué, cómo, quiénes y para qué producen, es decir, de qué manera contribuyen a la conserva y mejora del ambiente y qué impactos (económicos, sociales, ambientales) tienen en su entorno. La presente investigación de tipo cualitativo, propone como objetivo analizar los factores que impactan en el medio ambiente a partir de la revisión documental de la Encíclica Papal Laudato Sí, y de los diferentes puntos de vista que se han generado a partir de su publicación. Entre los principales resultados se observa que nos encontramos en una cultura del consumismo derivada de los ritmos de vida y las cargas laborales que no necesariamente se orientan al bien común y a un desarrollo humano, sostenible e integral. Es imprescindible fomentar y practicar la ética y los valores, para lograr mejores resultados. Por último, se necesita la colaboración de todos los seres humanos, ya que hablar de Responsabilidad Social Empresarial no sólo es llevar a cabo “acciones verdes” sino que tiene que ver con las acciones estratégicas orientadas para un desarrollo sostenible, donde las personas son fundamentales y cuyo aporte desde la cultura, experiencia, iniciativas y capacidades se deben considerar de forma holística.

**Palabras clave:** Encíclica Papal Laudato Sí, Responsabilidad Social Empresarial.

---

1 Alumna egresada de la Maestría en Administración de la Universidad de Guanajuato. (PNPC/CONACYT). Correo electrónico: celestina.glez45@gmail.com

2 Profesora Investigadora de Tiempo Completo de la División de Ciencias Económico Administrativas sede Marfil de la Universidad de Guanajuato. correo electrónico: mg.arredondohidalgo@ugto.mx

# Introducción

La presente investigación propone como objetivo analizar los factores que impactan en el medio ambiente a partir de la revisión teórica de la Carta Encíclica Laudato Sí del Santo Padre Francisco, sobre el cuidado de la casa común. La transformación de la naturaleza existe desde tiempos remotos como proceso de existencia del hombre, en las primeras civilizaciones el hombre recurría a la caza para la obtención de los alimentos, en la etapa del feudalismo se llevaba a cabo una producción de autoconsumo, posteriormente surgió la necesidad de acumular metales preciosos como símbolo de riqueza lo que dio paso al mercantilismo. En lo sucesivo surge la teoría clásica que fue el parte aguas del capitalismo, Adam Smith y su “Teoría de la mano invisible”, la cual propone la capacidad de obtener el bienestar social a través de la búsqueda del interés propio, sin embargo, ¿hasta qué punto el interés personal es bueno para la sociedad? En este contexto el Santo Padre menciona que el derroche de la creación surge a partir del no reconocimiento de una autoridad por encima de nosotros, un desafío actual de nuestra sociedad son las dimensiones ambientales, sociales, económicas, distributivas y políticas que ocasionan el cambio climático. La Encíclica Papal tiene como objeto principal la importancia del respeto y la relación con la naturaleza, además de concientizar sobre uno de los fenómenos actuales provocados por el propio hombre: el cambio climático como producto de la degradación, destrucción y contaminación.

## Revisión de la literatura

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de acuerdo a Lara (2008) representa una cultura de gestión que denota una vinculación entre la or-

ganización y el bienestar social, a través de interrelacionar la promoción y el desarrollo de los integrantes de la organización, apoyo a la mejora continua de la comunidad, inclusión de la ética en las decisiones y el concepto de sustentabilidad del ambiente.

Por su parte, García (2008) menciona que la RSE es reconocer e integrar dentro de la gestión y operaciones de una organización las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos, con la finalidad de generar políticas, estrategias y procedimientos para contrarrestar dichas preocupaciones. Es importante puntualizar que la RSE también se conoce como Responsabilidad Social y desde este punto de vista se refiere a la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las organizaciones (Koellner, Ojeda y Lira, 2016).

García (2008) indica que en la Inglaterra Victoriana surgieron grandes personajes como Robert Owen que representaron líderes sociales conductores del pensamiento dado en el siglo XIX, el cual refería al impacto generado por la revolución industrial en el cual se hacía hincapié en que la producción representaba un arma de doble filo; por una parte, tenía como resultado el desarrollo económico, pero a su vez era responsable de anomalías que desequilibraban el bienestar social. En este sentido Owen introdujo medidas hacia el bienestar social que comprendía estrategias tales como la sanidad pública, educación y la erradicación del trabajo infantil. La idea básica de Owen se orientaba que el carácter del hombre se constituía por su ambiente y por tanto se debía mejorar su entorno.

En España durante el siglo XIX surgió el movimiento cooperativo del sector agropecuario, las cooperativas del consumo, las colonias industria-

△ 6 ▽ les textiles en los cauces fluviales etc.; en Estados Unidos de Norteamérica, la educación constituyó el núcleo del pensamiento empresarial sobre la responsabilidad individual y colectiva y fue la principal beneficiada. Durante los años cincuenta, se desarrolla el pensamiento de la RSE, pasando de un “principio de caridad” a un “principio de administración” en el que las acciones sociales son integradas en la estrategia de empresa al considerarse que esta era responsable de la administración de recursos públicos que afectaban a distintos miembros de la sociedad (García, 2008).

Para la década de 1960 Davis, (citado en Raufflet, Lozano, Barrera y García, 2012) propuso que la responsabilidad de las empresas se da en función de la cantidad de poder que éstas tienen sobre la sociedad, es decir que la responsabilidad de los empresarios se aprecia como aquella labor que está en función no sólo de sus intereses, sino también de los de la sociedad. Es así que 1979, se desarrolló un índice de RSE con base en los reportes anuales de las 500 empresas consideradas las más influyentes, por la revista Fortune con la finalidad de darle visibilidad a la idea de la RSE en el cual se relacionaron seis temas: ambiental, igualdad de oportunidades, personal, integración de la comunidad, productos y otros.

A partir de lo anterior, Raufflet, et al. (2012) indican que en el año de 1984 Cochran y Wood presentaron la idea de que la RSE, la cual debía ser implantada a través de la generación de principios que delimiten la actuación de las organizaciones, con el apoyo de políticas que tuviesen como finalidad el brindar una respuesta a las problemáticas sociales y el crear procesos orientados a la generación de acciones sociales. Es así que a finales de la década de los 90’s el concepto de RSE toma fuerza a través de las teorías administrativas como resultado de la degradación, deterioro y cri-

sis ambiental, consecuencia de la acción humana y al mismo tiempo de las organizaciones Raufflet, et al. (2012).

Existen dos organismos internacionales directamente vinculados a la aplicación de la RSE: la Organización Mundial de las Naciones Unidas (ONU) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), quienes han financiado proyectos a través del Fondo Multilateral de Inversión y apoya las pequeñas y medianas empresas a poner en marcha medidas sobre RSE en América Latina y el Caribe.

En nuestro país existe el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), asociación que otorga la distinción de ESR a aquellas organizaciones (pequeñas, medianas y grandes) que a través de un autodiagnóstico muestren tener prácticas de RSE (CEMEFI, 2016). En el contexto anterior la RSE debe ser una práctica ligada a toda organización para la contribución del medio ambiente, sin embargo, no es una tarea exclusiva de las organizaciones sino también que atañe a cada individuo contribuir para la mejora sustentable y el desarrollo conceptualizado como Responsabilidad Social.

Es posible observar que actualmente se vive una era de evolución y cambio y las organizaciones están sometida a adaptarse al entorno en periodos cada vez más cortos. En consecuencia, se han generado nuevas exigencias globales con la finalidad de tener una respuesta eficiente y con ello lograr mantener un equilibrio. García (2007) enfatiza que en los últimos años las organizaciones han sufrido transformaciones y son estos cambios lo que las ha llevado a obstaculizar el que dirijan su mirada hacia otro lado, cuando se manifiestan temas relacionados con la RS de las organizaciones; es así que García (2007) enuncia que las expectativas hacia las organizaciones, se han establecido a partir de las demandas sociales, direccionándolas a una RS, ya no solo en temas

relacionados con la calidad sino también con aspectos de mantenimiento y mejora del ambiente.

Por lo anterior se entiende que la responsabilidad que recae en las organizaciones no solo tiene que ver con acciones verdes, también se encuentra ligada a preguntas como: qué producen, con qué producen, cómo lo hacen, quiénes son los beneficiarios, cómo impulsan el desarrollo de los sitios en dónde se encuentran instaladas, de qué manera contribuyen a la conserva y mejora del ambiente y qué impactos (económicos, sociales, ambientales) tienen en su entorno. Por tanto, desde la calidad hasta el mantenimiento y mejora del medio ambiente, pasando por la participación en el desarrollo económico y social de los países donde operan, entre otros, forman parte ya de lo que la gente y la opinión pública esperan de una organización, es decir son parte ya de su responsabilidad (García, 2007).

Paralelamente, el elemento medio ambiente se refiere al entorno que afecta y condiciona especialmente a las condiciones de vida de las personas. Se trata de la conjunción de elementos como los valores naturales, sociales y culturales existentes en un lugar y un momento determinado, por ende, influyen en la vida del ser humano; es decir que implica la relación entre seres vivos, objetos, agua, suelo, aire y elementos intangibles como lo es la cultura (Milán, Rosa y Villaroel, 2009). A partir de lo anterior, es posible determinar que toda acción humana afecta directamente a la conservación, mejora o deterioro del medio ambiente.

En este contexto Koellner, Ojeda y Lira (2016) describen el concepto como el motor principal de un país y que al considerarse pieza medular en el desarrollo estratégico a nivel nacional afronta grandes riesgos; por tanto, los autores mencionan que una empresa sustentable debe considerar tres áreas, 1) preservación y cuidado del medio

ambiente, 2) responsabilidad social y 3) rentabilidad a largo plazo. Desde el punto de vista anterior una organización debe tener por principio mantener el equilibrio entre su impulso económico-financiero y su impacto ambiental.

Parte esencial de la RSE son la ética y los valores. La ética se refiere a la reflexión en un sentido filosófico sobre la moral, que a su vez consiste en los códigos de normas impuestos a una sociedad con el propósito de regular los comportamientos de los individuos (Rodríguez-Aguilar, 2005). En este sentido podría decirse con base en García (2007), que se habla de ética cuando se reflexiona de qué manera nuestras acciones afectan a otras personas, el autor también enuncia que en este caso la mayoría de las organizaciones siempre toman decisiones que, si bien siguen una lógica en lo económico y financiero, a su vez influyen a un determinado grupo de personas y afectan a terceros.

En el campo de la administración, una estrategia, es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización y, a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar (Minzberg, Quinn y Voyer, 1993,1998). Una estrategia puede darse de manera emergente; toda acción generada por las organizaciones viene a partir de su planteamiento de estrategias, es en este contexto que es importante elaborar las estrategias de manera integral que a su vez ya considera medidas en pro del entorno.

Finalmente se puede definir a la RSE como el conjunto de acciones de una organización para asumir su responsabilidad por los impactos que sus actividades tienen en la sociedad y el ambiente, las cuales deben ser consistentes con los intereses de ambas entidades, a partir de alcanzar el desarrollo sostenible. Deben estar basadas en el cuidado ético a partir del cumplimiento de las



△ leyes aplicables e instrumentos intergubernamentales y estar integradas en las actividades cotidianas de la organización (Putterman citado en Atehortúa, 2008).

8

## Método

Se trata de una investigación de corte descriptivo-cualitativo en la cual se empleó como herramienta única la investigación documental. Se describe, comprende e interpreta la RSE a partir de la Encíclica Papal Laudato Sí. El diseño de la investigación se abordó desde la teoría fundamentada (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) analizando la Encíclica Papal a partir de su contenido y los diferentes puntos de vista que se han generado a partir de su publicación.

## Resultados

1) La rapidación, se conceptualiza como la intensificación dada de los ritmos de vida y trabajo, es decir los cambios repentinos y veloces que no necesariamente se orientan al bien común y a un desarrollo humano, sostenible e integral.

2) Cultura del descarte, aunado a la contaminación; las industrias producen a partir de los recursos naturales no renovables sin generar una retribución a los mismos, es decir, que se produce para consumir y se consume para vivir, pero sin retroalimentar. El hombre ha convertido al planeta en un gran depósito de basura mediante la acumulación de residuos tóxicos tanto de las industrias como de nosotros mismos. Llama la atención cómo se enfatiza la tendencia a privatizar los recursos, convirtiéndolos en mercancía regulada por las leyes del mercado. Un ejemplo de lo anterior es el desequilibrio existente en la distribución

del agua; el cual enuncia la vulnerabilidad de los sectores más pobres como aquellos que no disponen del vital líquido o calidad del mismo, lo que trae como consecuencia gran número de muertes en su mayoría infantiles; considera además que el problema del agua es en parte una cuestión educativa y cultural. Por otra parte, es relevante la preocupación por la pérdida de la biodiversidad y su idea de que el hombre solo actúa a corto plazo para dar solución a necesidades creadas por sí mismo, sin tomar en cuenta las repercusiones a largo plazo, en este caso se considera que se refiere al concepto de costo de oportunidad el cual no se pone en práctica para determinar cuáles son los beneficios a obtener y qué se sacrifica a cambio.

3) Degradación social y la calidad de vida, afectada en gran instancia por el crecimiento desmedido y desordenado de ciudades; ejemplo construcción masiva de casas de interés que carecen de espacio, privacidad y áreas verdes, los efectos laborales de innovaciones tecnológicas, exclusión social, crecimiento de violencia, entre otros. Tomando como ejemplo el crecimiento de la violencia existe una fuerte intervención por parte de la “nueva cultura” fomentada por narco series a las que tienen acceso los niños, en este sentido se debe reflexionar que se está transmitiendo a una edad temprana conductas inapropiadas, las cuales pueden desencadenar en violencia o pérdida de valores. Por otra parte, se tiene la delincuencia como producto de la no educación y la pobreza, los medios de tecnología que fomentan una separación del contacto físico (las personas hablan más escribiendo que hablando), así como la pérdida de sentimientos y valores.

El sustento que la Encíclica Papal Laudato Sí aporta para el cuidado de la tierra es fundamental, denotando que la existencia humana se basa



en tres relaciones fundamentales estrechamente conectadas: la relación con Dios, con el prójimo y con la tierra. Para ello es importante el conocimiento de las diversas religiones existentes (ya que el Santo Papa se dirige a todos los hombres de buena voluntad) el saber sus costumbres también permite admirar sus valores, ejemplo de ello es la conexión de los hindúes con el aprecio de la vaca como animal divino o la estabilidad de los practicantes del budismo entre espíritu, mente y cuerpo, por citar algunos ejemplos. Así también, menciona que se puede y es necesario observarles y ver qué es lo que están aportando en pequeña o gran cantidad que sirvan a la protección de nuestra tierra.

4) Tecnociencia, ha fomentado la mejora de la calidad de vida del ser humano, sin embargo, actualmente representa un elemento de doble funcionalidad (positiva/negativa), por ejemplo, los desarrollos tecnológicos han favorecido la producción en masa, generando mayores beneficios económicos y financieros a las empresas, empero han contribuido al despido de personas, pues han venido suplantando el trabajo del obrero. Así también se menciona que la crisis ecológica es una manifestación externa de la crisis ética, cultural y espiritual de la modernidad.

5) Relativismo y cultura consumista, el hombre se ha vuelto consumista y ha creado la lógica del “usar y tirar” impulsado por el deseo de poseer más de lo que necesita, anteriormente las técnicas de marketing se orientaban a crear la necesidad o deseo por obtener un producto/servicio, hoy el propio hombre se crea la necesidad y recurre a la fabricación de dichos productos; algunas frutas, alimentos y vegetales son altamente procesados (se tiene el atrevimiento de enunciar que son artificiales), los animales de consumo como la vaca, los cerdos y el pollo son forzados a crecer

mediante la ingesta de químicos en los productos “naturales” que tienen residuos de pesticidas, plaguicidas, etc. Aunque en México se aplica la política comercial proteccionista que busca proteger e incentivar la producción nacional, los intentos de algunos de ellos por avanzar en otras formas de producción más diversificadas terminan siendo inútiles por la dificultad de conectarse con los mercados regionales y globales o porque la infraestructura de venta y de transporte está al servicio de grandes empresas; una consecuencia más de la sociedad consumista.

Antes de pasar al siguiente concepto es necesario puntualizar que la cultura del consumismo lleva muchas veces a una sobreproducción de mercancías, con un impacto ambiental innecesario, que al mismo tiempo perjudica a muchas economías regionales. Por ejemplo la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP), tiene establecida una cuota de producción de 30 millones de barriles diarios, cifra que se fomenta la estabilidad de precios, sin embargo el año pasado se producía un siete por ciento más de los términos establecidos, hecho que ocasionó una sobreproducción de petróleo trayendo como consecuencia el descenso en el precio del mismo lo que ha afectado a otros países como el nuestro en el cual el petróleo es un motor importante de la economía.

6) Acceso al trabajo como derecho universal, se menciona que todas las personas tienen derecho a un trabajo dignificante que apoye a la conversión de nuestra calidad de vida, sin embargo y de acuerdo con Alcalde-Justianini (2013) las relaciones laborales y las nuevas modalidades de contratación lejos de beneficiar al trabajador, juegan de lado de las empresas y como consecuencia fungen como factor de apoyo para que la desigualdad del ingreso se incremente. En apoyo a este punto que aborda el Santo Papa, la Orga-

10 ▷ nización Internacional del Trabajo (OIT) destaca “los trabajadores con empleo temporal o informal, a tiempo parcial y los familiares no remunerados, son afectados de manera desproporcionada por la pobreza y la exclusión social”.

7) Ecología integral, menciona que existe una relación ambiental con la economía y la sociedad, como medio de obtención de recursos para la producción, empero la sociedad actual usa inmoderadamente tales recursos contribuyendo al deterioro del ambiente. Por este motivo, invita a hacer un uso sostenible de los ecosistemas, es decir desarrollar la capacidad de regenerarlos, mediante el establecimiento de leyes en pro de la ecología.

En el contexto anterior existen diversos organismos gubernamentales que pueden contribuir a la mejora de la naturaleza, pues como lo menciona el concepto de economía integral no solo tienen que ver el hecho de cuidar plantas o animales (como lo hacen algunas empresas) sino que éste va más allá tienen que ver con la conducta de las empresas y los organismos que pueden regular las mismas. Por ejemplo, la Organización Mundial del Comercio (OMC) y sus principios dentro de los cuales se persigue un comercio más ventajoso para países menos desarrollados. Este punto resulta importante pues se liga a la cooperación entre países (los países más desarrollados deben apoyar a los menos desarrollados) para el fomento del comercio, se relaciona directamente al concepto (economía integral) porque permite una economía fructífera que contribuye al desarrollo de nuevas oportunidades tanto económicas como sociales de los países más desafortunados, donde se entrelacen estas oportunidades para favorecer lo ambiental. Sin embargo, es común que es nuestro país se tengan sistemas como el de Gestión Ambiental o de Equidad de Género como meras insignias de reconocimiento popular más

que de ejecución social para el cumplimiento de requisitos administrativos y no se apliquen.

8) Recetas uniformes, esta idea es una regla básica para las disciplinas que emanan de la Administración pues hace referencia que no se debe pensar en la resolución de problemas de la misma manera. Cada empresa como cada país o región tiene necesidad, problemas y límites específicos, por ello es relevante que cada país analice y estudie su situación ambiental para la realización de políticas tomando en cuenta su entorno internacional. Por ende, se deben establecer estrategias a nivel nacional para mejorar la calidad de vida ambiental y social, a las cuales se les dará cumplimiento mediante tácticas planteadas a nivel local. El reto final es una conversión de los estilos de vida actuales dado que se trata de un mercado consumista, inmerso en gastos innecesarios.

9) Conversión ecológica, la cual se tiene a bien entender que nos aborda una ecología cultural; que no es otra cosa más que responsabilidad social de las personas en su papel de consumidor, cuidado de costumbres y tradiciones, el respeto por la naturaleza y acciones cotidianas.

## Discusión y conclusiones

A partir del análisis realizado, se puede destacar un factor más que impacta el cuidado del medio ambiente y la RSE: la ética; es posible observar durante el análisis de la Encíclica Papal Laudato Si, el énfasis sobre la importancia que tienen el hacer las cosas dentro del margen del respeto y los límites éticos. La ética global se consigue mediante el desarrollo de valores, lo que coincide con la postura del Santo Padre que la institución encargada de transmitirlos es la familia.

Es importante observar cómo la mayoría de las organizaciones empresariales buscan la eficien-

cia y la productividad a partir del consumo cada vez mayor de sus productos. La esencia de este interés ha pasado a ser el motor del progreso. “La lucha de todos contra todos será, el modo más eficaz e impulsar la creatividad y el desarrollo” (Carbajo, 2016, p. 74). En este sentido, debe buscarse hacer conciencia en las organizaciones de las consecuencias que traerá la producción indiscriminada y que no puede desvincularse de la búsqueda del bienestar de los demás.

Es notable cómo el Papa Francisco conmina a dialogar de forma honesta, desde las familias, gobiernos y empresas para favorecer a los procesos de decisión en ser transparentes. Enfatiza la necesidad de llevar una conciencia formada y responsable, determinando directrices específicas para aplicarlas desde el nivel educativo espiritual, eclesial, político y teológico. Se preocupa y destaca la importancia de la situación actual derivada de la propia acción del hombre en su afán de controlar una tierra que no le pertenece, es real la existencia de un hombre egoísta que busca su interés personal por encima de los demás, por ello al comienzo del escrito se planteaba la interrogante de ¿hasta dónde el interés propio se vuelve un cáncer?

La propuesta de la Encíclica indica que necesitamos ser reeducados, ambiental, económica y socialmente, pero nada es imposible cada uno de nosotros podemos contribuir a la mejora de nuestro planeta aportando pequeños granos de mostaza, como no tirar basura, ayudando al prójimo y transmitiendo nuestros conocimientos a pequeñas organizaciones, hace algún tiempo se escribía sobre la educación financiera y en conclusión se determinó que es necesario reeducar a las personas, ahora más importante es reeducar ambientalmente de manera que se impacte en el desarrollo de hábitos.

En el contexto como el de los negocios internacionales no se trata sólo de una transacción comercial, también es una transacción de cultura, valores y concientización, debe considerarse cuántas empresas con el propósito de diversificarse geográficamente, han colaborado negativamente con la destrucción de hábitats.

Por otra parte, no basta con el establecimiento de políticas ambientalistas, se tienen que dar cumplimiento, surgiendo la necesidad de que los países desarrollados apoyen a los menos desarrollados en la creación de políticas de desarrollo sustentable.

Martínez (2015) indica que el diálogo y las acciones deben realizarse para construir un futuro global, los análisis pueden quedarse cortos. El concepto de “administrador” es fundamental para entender la relación del hombre con su mundo, pues implica que no es el dueño absoluto de lo que administra y que por tanto debe administrar los bienes que se le han confiado según la voluntad de su dueño, se trata de ser conscientes de lo que el creador le ha dado al hombre. (Bellocq, 2015).

Como se mencionó anteriormente en nuestro país existen sistemas como el de Gestión Ambiental que trata de desarrollar estrategias para proteger el medio ambiente, empero la Responsabilidad Social Empresarial no se trata de dar cumplimiento a políticas gubernamentales únicamente; sino de concientizar verdaderamente a las organizaciones sobre el impacto que generan; recordemos que el cuidado del ambiente es tarea de todos.

Se concluye con el siguiente verso: “se necesitan los talentos y la implicación de todos para reparar el daño causado por el abuso humano a la creación de Dios”, generalmente solemos actuar como máquinas y no nos tomamos un tiempo para ad-



△ mirar lo que sucede a nuestro alrededor y eso es parte de la automatización y la rutina, sin embargo cada uno podemos aportar desde nuestra cultura, experiencia, iniciativas y capacidades, es en este contexto se puede destacar el concepto del hombre como administrador de la tierra. “Estamos llamados a ser los instrumentos del Padre Dios para que nuestro planeta sea lo que él soñó al crearlo y responda a su proyecto de paz, belleza y plenitud”.



# GOBERNANZA DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN: ESPECIFICACIÓN DE UN MODELO PARA EL ESTUDIO DEL ESTABLECIMIENTO DE AGENDA

José Alfonso Aguilar Fuentes<sup>1</sup>, Cruz García Lirios<sup>2</sup>, Javier Carreón Guillén<sup>3</sup>

## RESUMEN

Una esfera civil es resultado del poder mediático y/o de la influencia minoritaria que se manifiesta dentro y fuera de Internet mediante el encuadre y la tendencia informativas. Precisamente, el objetivo del presente trabajo es exponer los paradigmas que explican el establecimiento de la agenda pública, con el fin de poder seleccionar estudios del estado del conocimiento y poder establecer un modelo. Para tal propósito se argumenta que, a pesar de las diferencias entre los enfoques teóricos y las investigaciones empíricas, la diseminación del poder mediático e influencia minoritaria son factores claves para entender fenómenos como el hostigamiento de ciberusuarios que no cuentan con las habilidades ni los conocimientos en torno al uso intensivo de dispositivos electrónicos para fines de debate y consenso político.

**Palabras clave;** agenda, internautas, esferas, encuadre, tendencia

---

<sup>1</sup>jaaguilarf@uaemex.mx de UAEMEX, <sup>2</sup>alfonsoaf@hotmail.com de UAEMEX y <sup>3</sup>javierg@unam.mx de UNAM



# Introducción

En las democracias modernas, la construcción de una agenda pública supone la influencia de los medios de comunicación sobre la opinión ciudadana y ésta en la evaluación de las políticas de comunicación de masas. En este sentido, las actitudes han sido estudiadas como indicadores de la persuasión o disuasión de audiencias. Por ello, el objetivo del presente trabajo es discutir los modelos de actitudes en referencia al procesamiento de información relativa a los temas de la agenda

pública. Para tal propósito, se revisan las teorías de actitudes y se contrastan sus postulados con los hallazgos más recientes en cuanto a la formación, función y composición de las actitudes. Tal ejercicio permitirá debatir la influencia de los medios de comunicación sobre la opinión ciudadana a través de las actitudes hacia la información generada por dispositivos electrónicos y cibernéticos en el actual contexto tecnológico y democrático.

La emergencia, formación, cambio y reforzamiento de actitudes implica un sistema de información determinante de las creencias, decisiones y acciones de los individuos. En tal sentido, el presente trabajo tiene como objetivo comparar las teorías actitudinales para esclarecer un sistema sociopsicológico determinante de las acciones sistemáticas. Tal ejercicio permitirá discernir los procesos espontáneos, deliberados, heurísticos y planificados considerando el grado de información, comunicación y tecnologización del sistema sociopsicológico. La discusión relativa al sistema sociopsicológico contribuirá a la explicación del impacto de las Tecnologías de Información y Comunicación en el comportamiento humano (Ozer y Yilmaz, 2011).

Los medios de comunicación parecen iniciar y terminar el proceso informativo de persuasión o

disuasión de las audiencias y los grupos, principalmente las personas que interactúan cercanamente con el individuo, mediarán los temas, contenidos y mensajes que los medios han emitido. En tal sentido, la formación de actitudes hacia la información que generan los medios de comunicación, la interpretación de las personas cercanas y la opinión de los líderes podrían explicar la construcción de una agenda pública. Por ello, es necesario explicar las funciones y los componentes de las actitudes.

Precisamente, el objetivo del presente trabajo será exponer los modelos de actitudes para explicar la construcción de la agenda pública a través de la opinión pública. Tal ejercicio abrirá la discusión en torno al impacto de los medios de comunicación sobre las decisiones personales a través de las relaciones interindividuales. A medida que los mensajes se intensifican determinan la diversificación social de sus contenidos y con ello la interrelación entre las personas misma que inhibirá o facilitará la adopción y procesamiento de información en situaciones de incertidumbre. Es decir, ante la inconmensurabilidad e impredecibilidad de los riesgos, los individuos acceden a información circundante que incide en sus actitudes y propicia la toma de decisiones en referencia al grupo de interés más que de la situación en sí misma o el encuadre correspondiente de los medios. Se trata de un procesamiento de información interpersonal en el que la penetración de la tecnología define los temas y termina el ciclo de influencia complementando la información que un principio sesgó de acuerdo a sus objetivos de expectación.

El fenómeno del establecimiento de agenda ha sido estudiado desde paradigmas en los que, como mínimo, están presentes tres elementos; medios de comunicación, opinión pública e iniciativas políticas.



16 △ El paradigma sociopolítico que advierte la incidencia del Estado sobre la sociedad a través de aparatos coercitivos y persuasivos se manifiesta en las fuerzas armadas o medios de comunicación. En esta tradición de pensamiento, la propaganda es un instrumento de poder y control social que determina la ideología de la ciudadanía. Empero, esta aproximación supone que el poder político se disemina sobre las demás esferas civiles de un modo unilateral en el que la mediación de los aparatos ideológicos y la innovación ciudadana están fuera del modelo normativo disuasivo impuesto por un régimen o forma de Estado.

El paradigma sociomediático señala que son los medios de comunicación quienes establecen los temas en la agenda pública mediante su influencia en la opinión pública y la evaluación de las políticas públicas con el fin de incidir sobre las iniciativas políticas. El encuadre de los medios hacia determinados hechos y actores es considerado el instrumento de diseminación del poder mediático sobre las esferas civiles y políticas. Sin embargo, esta tradición de pensamiento enfoca su análisis a la comparación pre-post difusión de mensajes y con ello sugiere que la innovación de la ciudadanía es resultado del incremento sustancial de encuadres mediáticos y no producto de las relaciones de influencia civiles.

## Teorías de actitudes

En el marco de las teorías actitudinales, el cambio actitudinal alude a emociones y afectos consecuentes a los actos individuales y de los cuales las personas se sienten responsables. También se trata de la influencia social que ejercen los grupos de pertenencia o referencia sobre los individuos. O bien, la recepción de mensajes persuasivos

orientados al razonamiento central, o mensajes persuasivos dirigidos a la emotividad periférica. En general, el sistema actitudinal es sensible a la inestabilidad del objeto y a las variaciones cognitivas que inciden en la consistencia, estabilidad, predicción, competencia o moralidad del individuo.

La revisión y el estado del conocimiento de los sistemas actitudinales puede llevarse a cabo considerando los planteamientos de la Teoría de la Disonancia Cognitiva (DCT) de León Festinger, la Teoría de la Acción Razonada (TRA) de Icek Ajzen y Martín Fishbein, la Teoría del Comportamiento Planificado (TPB) de Icek Ajzen, la Teoría de la Probabilidad de Elaboración (ELT) de Richard Petty y John Cacioppo y la Teoría del Procesamiento Espontáneo (SAT) de Russell Fazio.

Las teorías actitudinales sostienen que en los individuos, grupos y sociedades se forman deliberadamente y se activan espontáneamente, las disposiciones que determinarán sus intenciones y comportamientos. Incluso, son estas disposiciones las que indican cambios de consumo.

La Teoría de la Disonancia Cognitiva (DCT por sus siglas en inglés) explica los dilemas de decisión, elección y acción alusivos a información no necesariamente convergente con nuestras opiniones. La DCT es heredera de tres paradigmas; cambio libre, proceso inducido y justificación forzada. La DCT ha enfocado su desarrollo en el cambio y reducción de la actitud a partir del cambio libre. La DCT plantea discrepancias entre los esquemas cognitivos y la información generada por dicha discrepancia. Un mensaje que es consonante con las expectativas generará respuestas consistentes.

Si la información científica es acorde a las actitudes del receptor, entonces se generará una res-

puesta deliberada y convergente con la información que versa sobre la disponibilidad hídrica.

La Teoría de la Acción Razonada (TRA por sus siglas en inglés) plantea que las actitudes son el resultado de creencias en torno a información proveniente de diversas fuentes tales como los medios de comunicación o las personas con las que el individuo se relaciona. En alusión a la construcción de una agenda pública, los medios de comunicación difunden temas que los individuos procesan a través de sus actitudes. A medida que los mensajes respecto a un tema penetran en los medios de comunicación, las personas evalúan la información y la asocian con experiencias (Albarrín, Wallace y Hart, 2012). De este modo, las actitudes, de acuerdo con la TRA, se forman siguiendo un proceso selectivo de información en el que las creencias delimitan los temas y transforman la información en riesgos o beneficios que los individuos asociarán con comportamientos. En este sentido, la agenda se construye siguiendo el supuesto en torno al cual las notas, editoriales, columnas, reportajes, noticiarios, programas o spots activan evaluaciones que los transformarán en objetos de certidumbre o riesgo. En esta etapa, las actitudes diseminarán la información y la categorizarán en un continuo de disposiciones que van desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. Se trata de una evaluación general que sirve para tomar una decisión respecto a dicha información circundante.

La TRA a diferencia de la DCT plantea que los dilemas pueden ser reducidos si el comportamiento es considerado como un producto de las creencias, evaluaciones, percepciones o normas. El comportamiento deliberado es propiciado por creencias en torno a la disponibilidad de recursos.

Ambas teorías, TRA y DCT consideran que las actitudes son esenciales para la explicación del

comportamiento deliberado, ambas consideran que toda acción razonada implica un programa de acción–ejecución en el que cada persona se ajusta a los designios de la razón colectiva en torno a la optimización de los recursos.

La TRA sostiene que las actitudes son mediadoras del efecto de las creencias sobre las intenciones y los comportamientos. Un incremento en las creencias aumenta las disposiciones hacia decisiones y acciones específicas y deliberadas. Se trata de un proceso que va de lo general en cuanto a creencias hacia lo particular en cuanto a intenciones y acciones. No obstante, el poder predictivo de las creencias generales está acotado por la especificidad y unidimensionalidad de las actitudes. Dado que las actitudes transmiten el efecto de las creencias, delimitan sus indicadores en disposiciones probables de llevarse a cabo.

La TRA también explica el proceso de difusión ya que la norma subjetiva, otro componente del modelo deliberado, está relacionada con la actitud y la intención. Siguiendo el mismo ejemplo, los temas difundidos por los medios de comunicación son nuevamente procesados por el grupo y a través de las normas se infiltran en las decisiones. La TRA también considera que las actitudes y las normas, al estar vinculadas con las intenciones, contribuyen al procesamiento deliberado de la información, aunque las creencias son el filtro principal, las actitudes delimitan la situación y con base en ello las decisiones de llevar a cabo un comportamiento (Ajzen, Joyce, Sheikh y Cote, 2011).

Sin embargo, el tránsito de la información general hacia las disposiciones favorables o desfavorables ameritó una serie de críticas que ocasionaron el replanteamiento del modelo deliberado en uno planificado.

18  
△ La Teoría del Comportamiento Planificado (TPB por sus siglas en inglés), propone que la información es seleccionada por el individuo hasta un punto tal que sólo aquella relativa a respuestas contingentes determinaría las asociaciones entre evaluaciones y disposiciones en referencia a la toma de decisiones (Albacerrín y Wyer, 2011). En este sentido, la construcción de la agenda pública sería el resultado de información delimitada y planificada. En el caso de las democracias participativas y deliberativas, la TPB explicaría la hipótesis de decisión electiva ya que la información más que la discusión de la misma, propicia una intención y conducta de voto.

La TPB considera a las creencias específicas y delimitadas en un espacio y tiempo como las determinantes indirectas del comportamiento planificado. Las creencias referidas a las normas, percepciones y actitudes están relacionadas directa e indirectamente con el comportamiento. Tal relación está mediada por las actitudes hacia la planificación de dicho comportamiento.

La especificidad entre las creencias, percepciones, actitudes, decisiones y comportamientos no sólo estriba en el contenido psicológico sino además en el contexto deliberado y planificado. Es decir, supone un escenario en el que coexisten los eventos azarosos con los eventos controlados por la planificación personal e insistiría en un escenario específico que incidiría sobre la evaluación racional.

La TPB advierte que el efecto de las creencias sobre el comportamiento está mediado por actitudes y percepciones de control. Ante una situación o evento contingente, la percepción de control incrementa su poder predictivo de las intenciones y los comportamientos si y sólo si interactúa con disposiciones específicas (Hughes y Barnes, 2011). En la medida en que la percepción de con-

trol disminuye, su relación con las actitudes hace predecible un efecto espurio en las decisiones. Necesariamente, el proceso deliberado y planificado de la toma de decisiones e implementación de estrategias requiere de una percepción de control consistente con las disposiciones hacia el objeto.

Sin embargo, la información circundante al ser emocional más que argumentativa, genera una opinión pública asimétrica con las plataformas que consideran a la educación como el sistema de redistribución de la riqueza. Es por ello que la TPB fue complementada por la Teoría del Procesamiento Espontáneo (SAT por sus siglas en inglés).

La SAT se basa en el supuesto según el cual las actitudes más que formarse o delimitarse, son activadas por estímulos en la memoria del individuo. Es decir, la decisión de cada persona está conectada directamente con el pasado, sin intermedios cognitivos (Sommer, 2011), la SAT supone que la generalidad de la información facilita el recuerdo de experiencias y la asociación consistente de éstas con los comportamientos.

La diversificación de la información activa recuerdos significativos, aunque ello implique su accesibilidad. Es decir, el procesamiento automático es más factible en aquellas personas que han acumulado información (Albarracín, Wallace y Hart, 2012). En contraste, quienes no pueden decodificar la información circundante ven limitado su acceso a la misma y sus actitudes al no ser activadas inhibirán un comportamiento sistemático.

Otro aspecto crítico de la SAT es que tanto experiencias como información son significativas porque tienen un componente afectivo más que cognitivo. Las personas tienden a recordar acontecimientos molares más que moleculares, aquellas experiencias que fueron significativas están

almacenas en la memoria y se activan cada vez que un estímulo las vincula con acciones espontáneas (Fazio, 2011). En cierto modo, la SAT explica la afectivización de la información y la enaltece sobre la racionalidad, aunque no explica lo que sucede con los mensajes que incitan a la discusión. En este sentido, una democracia deliberativa no tendría cabida en el modelo de procesamiento espontáneo, los mensajes relativos a los beneficios y los costos de decisiones políticas serían almacenados y empleados como heurísticos. La deliberación pública sería reducida a imágenes o esquemas desde los cuales las acciones serían determinadas.

A diferencia de la DCT, TRA, TPB y TAT la SAT sostiene que la causa principal de un accionar poco definido y más bien improvisado en la significación de la experiencia previa con el objeto actitudinal. La predicción del comportamiento, no habría que buscarlo en la recepción de información, sino en su simbolización, significado y sentido.

La SAT plantea a las actitudes como consecuencia de la activación de experiencias con el objeto actitudinal. Las actitudes son asociaciones entre evaluaciones de objetos. Una evaluación negativa incrementa la disposición y con ello la espontaneidad del comportamiento.

La SAT explica el proceso periférico propuesto por la Teoría de la Probabilidad de la Elaboración (ELT por sus siglas en inglés). Si la información incluye más esquemas e imágenes que razonamientos, entonces se trata de un procesamiento periférico que guiará un comportamiento, incluso de un modo sistemático, pero al no cuestionar la información la posibilidad de cambio será mínima (Ajzen, Joyce, Sheikh y Cote, 2011). En contraste, la deliberación de la información, resultado de la necesidad de procesar dicho contenido, obligará la discusión de los temas, mensajes u opiniones.


Tal dinámica permitirá nuevos planteamientos como resultado de la dialéctica entre sistemas persuasivos y evaluación de los mismos.

La ELT asume que las actitudes sólo son intermediarias entre la información emitida por los medios y las acciones de cambio. En este modelo, los procesamientos deliberado, planificado y espontáneo son complementarios y dependen del mensaje más que de los grupos o las tecnologías.

Sin embargo, en el contexto actual, las Tecnologías de Información y Comunicación han diversificado, fragmentado, especializado, sintetizado y almacenado todo tipo de información de tal modo que fue indispensable construir un nuevo modelo para explicar la incidencia ya no de la información en sí, sino de la tecnología que la emite o procesa para que los individuos aspiren a manejarla.

El procesamiento cognitivo de la información es explicada por la ELT en la que las imágenes son relacionadas con emociones y los datos con razonamientos. La ELT explica los procesos de actitud hacia objetos que por su naturaleza discrepante propician una elaboración que puede ser emocional o racional, pero que cada individuo asume como un símbolo que ubicaría en la periferia de su cognición y al cabo de un proceso deliberativo sistemático adoptará como un argumento central de sus decisiones y acciones (Ajzen, Joyce, Sheikh y Cote, 2011). La ELT analiza objetos actitudinales controversiales en los que la posición del receptor será orientada a partir de su aceptación o rechazo elaborado de información proveniente de una fuente que por su grado de especialización y confiabilidad propiciará la necesidad de cognición. La ELT sostiene que las imágenes serán sujetas de escrutinio cuando su fuente de emisión es desconocida y poco confiable.

Puesto las emociones sólo activan un proceso

20  periférico en el que la representación está anclada a un núcleo de significación. Al ser un proceso periférico de imágenes, las emociones cambian constantemente. Su intermitencia es causada por símbolos y significados dispersos los cuales varían en función de las situaciones.

La ELT sostiene que el comportamiento humano es el resultado de una activación emocional guardada en la memoria y vinculada con el futuro accionar de las personas.

A partir de un estímulo informativo, los individuos adoptan símbolos que al resguardarlos activarán comportamientos futuros en situaciones poco estructuradas, pero con objetivos debidamente significativos (Hughes y Barnes, 2011). Es así como la actitud improvisada tendría dimensiones indicadas por asociaciones entre consumos y evaluaciones. Puesto que la ELT propone la convergencia evaluación–acción es pertinente incluir reactivos en los que se incluyen creencias y evaluaciones hacia el objeto actitudinal. El enfoque actitudinal de su improvisación se sustenta en las creencias puesto que las determinan.

La ELT al proponer el estudio de los procesos periféricos y centrales, abrió un campo que la Teoría de la Aceptación de la Tecnología (TAT por sus siglas en inglés) vincula a la tecnología y al consumidor a través del procesamiento de información percibida como útil y accesible. Las actitudes, desde el planteamiento de la TAT, son intermediarias entre las expectativas de utilidad y las decisiones de usar una tecnología o dispositivo electrónico.

En referencia a la construcción de la agenda pública, las actitudes hacia la aceptación de la tecnología, principalmente su accesibilidad y utilidad, son relevantes en una democracia ciber-participativa ya que la opinión pública en redes sociales es el medio en el que la evaluación de las políticas

públicas determina el juicio social. La TAT al suponer que las actitudes son filtros de información relativa a la utilidad de una tecnología, asume que la democracia depende del procesamiento tecnológico y cibernético de la información. Ante tal panorama, las actitudes y las decisiones son sólo filtros (Fazio, 2011). La información circula en Internet y está disponible sin importar la actitud o la decisión de los usuarios, aparece intempestivamente del mismo modo que la agenda pública, ahora cibernética, ya no depende de los medios de comunicación masiva, sino de los dispositivos tecnológicos cibernéticos. A medida que dicha tecnología es percibida como accesible y útil, ya no genera expectación, sino aceptación, adopción y adicción. Tal proceso reduce aún más la esfera política o civil deliberativa sustituyéndolas por una esfera de opiniones y expresiones periféricas.

Las actitudes hacia la tecnología, su utilidad y facilidad de uso se ha destacado como un componente esencial en el modelo que explica la incidencia de factores organizacionales externos en el uso de la tecnología.

Se trata de una teoría en torno a la cual se explica el proceso de adopción de tecnología de dos tipos de usuarios según su grado de asociación entre las evaluaciones que hacen de sus dispositivos tecnológicos, su impacto en el desempeño personal y su complejidad de uso. En primera instancia, los usuarios utilitaristas identificados por sus opiniones respecto a la tecnología como un fin en sí mismo ya que la consideran el eslabón clave de la evolución humana. En contraste, el usuario autodidacta que considera a la tecnología como un medio para alcanzar algún objetivo determinado.

Las críticas a las teorías estriban en el proceso técnico de adopción de la tecnología. Si la TAT sostiene que el adiestramiento y la capacitación son elementos claves en la adopción de la tecno-



logía, entonces el aprendizaje autodidacta parece reducirse al empleo de estrategias de búsqueda avanzada de información que propiciarían ventajas competitivas en los usuarios en referencia a quienes han sido excluidos de las Tecnologías de Información y Comunicación y están inmersos en la brecha digital entre las generaciones.

No obstante las críticas, la TAT parece estar más próxima a los procesos centrales y racionales más que al procesamiento de información periférica y emocional. La inclusión de variables que expliquen los afectos hacia la tecnología explicarían las barreras que inhiben la adopción de Internet como un instrumento de expresividad y pensamiento crítico.

La TAT supone que las actitudes, son consideradas como mediadoras de las percepciones sobre el comportamiento. Es decir, las expectativas que se generan en torno a información circundante son procesadas como categorías para diseminarse en la toma de decisiones y acciones consecuentes. La TAT plantea que la adopción de la tecnología es el resultado de un proceso deliberado, planificado y sistemático. En este sentido, las actitudes activan información relativa al uso de ordenadores la cual varía en función de sus capacidades, o bien, inciden sobre las decisiones de consumo que han sido generadas desde beneficios esperados o la accesibilidad al uso de las tecnologías.

## Modelos actitudinales

En el caso de los modelos actitudinales se han erigido desde cuatro modelos preponderantes.

El modelo hipodérmico ha planteado el impacto de los mensajes y contenidos sobre la percepción de las audiencias a las cuales considera como manipulables, controlables y predecibles. Las audiencias, desde este modelo, son una extensión

de los individuos ya que si éstos son pasivos e indefensos ante el embate de los mensajes, las audiencias son proclives a los discursos persuasivos como disuasivos de líderes de opinión pública, empero el modelo hipodérmico no contemplaba la incidencia de los grupos con los que el individuo interactúa o quiere interactuar (Hernández, Robles y Mella, 2010).

El modelo de influencia social subsanó la carencia del hipodérmico al señalar que la mera presencia de una persona extraña o cercana al individuo repercutía en sus percepciones, creencias, actitudes, decisiones y comportamientos. El énfasis en el otro abrió el debate en torno a la mediación de la influencia de los medios sobre la dinámica de los grupos y de estos en el estilo de vida del individuo. Tal proceso se formuló en términos dicotómicos al postular que los mensajes en contra de la norma grupal tendrían un mayor rechazo que aquellos contenidos ajustados a los usos y costumbres de los líderes de opinión grupal. No obstante, los liderazgos son influidos por las bases. Ello llamó la atención de los estudios en la selección de la información ya que la exposición exhaustiva a mensajes está en función de las creencias y percepciones derivadas de las normas de grupo. Más aún, el modelo de influencia social supone la transferencia directa y horizontal de la información en la que los líderes de opinión pública serían mediadores de los mensajes dirigidos a las audiencias. Al invertirse dicho esquema, se formuló el modelo del doble flujo para explicar los inconvenientes de utilizar a líderes como mediadores de la información. A partir de este modelo la hipótesis en torno a la cual los medios de comunicación influyen en las audiencias la influencia social fue replanteada ya que las mismas parecen seguir procesos verticales de información más que horizontales y emocionales más que deliberados (Wee, Hoc, Keat, Yee y Hin, 2010).

22 △ El modelo de exposición selectiva de la información demostró el supuesto según el cual las audiencias toman sus decisiones en situaciones de riesgo. O bien, cuando las decisiones requieren de ser fundamentadas, los mensajes justifican las decisiones tomadas en situaciones de incertidumbre. Desde el punto de vista del modelo selectivo, los medios de comunicación y las audiencias son elementos centrales de los procesos comunicativos, pero tal relación no necesariamente es causal, aunque ciertos mensajes logren penetrar las preferencias y sobre todo las decisiones de las audiencias. La selección de la información, según el modelo expositivo-selectivo, indica un proceso interpersonal en el que la información se difunde gradualmente para regular las decisiones y comportamientos de los individuos a través de las normas de grupo (Shroff, Deneen y NG, 2011).

Por último, el modelo de difusión de innovaciones sostiene que al ser difundida la información por diversos canales, la información se encuentra disponible para su reinterpretación y redistribución entre los individuos más que en los grupos. A pesar de las normas, los individuos están más expuestos a la influencia de la información ya que se encuentran inmersos en un sistema vertical de difusión en el cual cualquier persona transmutará los contenidos si ésta supera las barreras comunicativas entre sus semejantes. El modelo de difusión innovadora implica cuatro momentos; acceso, convicción, aceptación y reevaluación. En cada etapa, el individuo parece desprenderse de las normas grupales al procesar la información de un modo tal que le permita competir por la difusión de información que otros individuos con otros medios ya han puesto en marcha (Ruíz, Sanz y Tavera, 2010).

En síntesis, los modelos actitudinales consideran a las audiencias como receptores de información

que puede ser diseminada siempre y cuando: 1) se establezcan asimetrías entre los actores, 2) se establezcan contrapesos informativos y 3) se generen emprendimientos informativos. Cada una de las fases supone la construcción deliberada, planificada y sistemática de información como disposiciones ante inseguridades, riesgos e incertidumbres.

## Estado del conocimiento

Los estudios psicológicos actitudinales se han enfocado en su conceptualización, formación, activación, accesibilidad, estructura, función, predicción, cambio, inoculación, identidad y ambivalencia. Las actitudes han sido definidas a partir de dimensiones afectivas y racionales. Ambas dimensiones son el resultado de experiencias y expectativas. Esto implica su estructura: unidimensional o multidimensional que se configura en factores exógenos y endógenos. Es decir, cuando las actitudes activan decisiones y comportamientos causan un proceso periférico, emotivo, espontáneo, heurístico y ambivalente. En contraste, cuando las actitudes transmiten los efectos de valores y creencias sobre las intenciones y acciones, son mediadoras endógenas de un proceso central, racional, deliberado, planificado y sistemático.

Los estudios psicológicos han demostrado diferencias significativas entre las actitudes hacia personas y actitudes hacia objetos. Las primeras se refieren a estereotipos o atributos y las segundas se refieren a evaluaciones o disposiciones. En ambas, la ambivalencia es un indicador de cambio cuando interaccionan creencias y evaluaciones formando disposiciones negativas y positivas hacia el objeto. Los conflictos se forman al interior de los componentes formados por creencias hacia el objeto. La resistencia a la persuasión, es una consecuencia de la ambivalencia actitudinal.



Si el entorno amenaza la formación y la función de las actitudes éstas adaptaran al individuo ante las contingencias. De este modo, las actitudes poseen dos funciones esenciales: egoístas y utilitaristas.

Los estudios actitudinales relativos al impacto de los medios de comunicación sobre la construcción de agendas públicas, han establecido cinco modelos en torno a los cuales se explica la construcción de opinión pública en referencia a los temas locales como globales que las políticas públicas incluyen en sus procesos de gobernanza. En este sentido, la relación entre la esfera política y la esfera civil puede ser explicada a partir de la formación de actitudes como indicadores de opinión pública sobre los temas que los medios de comunicación difunden en una localidad.

Los estudios relativos a la construcción de agenda pública han enfocado su análisis en la relación que establecen audiencias como medios. De este modo, las audiencias han sido categorizadas según su nivel socioeconómico, grado de aceptación o proselitismo local.

Sin embargo, la información que las actitudes transfieren y categorizan para la toma de decisiones puede ser generada por beneficios económicos directos como los concursos o sorteos, aunque los principios que guían el comportamiento del individuo ante el grupo de pertenencia o referencia al interactuar con las actitudes también generan decisiones de uso de información que incidirán sobre acciones específicas de uso de tecnología (Ozer y Yilmas, 2011).

A diferencia del estudio realizado por Wee, Hoc, Keat, Yee y Hin (2010) en el que establecieron efectos directos de las percepciones de utilidad y facilidad sobre las actitudes, Iconaru (2013) encontró que las expectativas de uso incidieron

sobre los beneficios esperados y estas sobre las actitudes en relación a la intención de uso de tecnología. Es decir, el proceso deliberado, planificado y sistemático de procesamiento de información a través de una tecnología no partía, como la otra investigación citada, de la interrelación entre percepciones, sino de la influencia de capacidades sobre los beneficios.

Tavera Sánchez y ballesteros (2013) corroboraron el hallazgo de Iconaru (2013), pero agregaron el factor confianza como mediador entre las percepciones y las actitudes. Esto sugiere que las actitudes transfieren no sólo expectativas de accesibilidad o beneficio, sino además diseminan un clima organizacional positivo que incrementó significativamente la categorización de información a través de una tecnología.

En síntesis, el estado del conocimiento ha avanzado hacia la inclusión de factores psicológicos positivos que explican el incremento exponencial de la aceptación de tecnología y su adopción a fin de procesar la información circundante en categorías que facilitan el uso deliberado, planificado y sistemático de dispositivos electrónicos.

Los estudios del paradigma mediático y cibernético han establecido el efecto de encuadre y el efecto de tendencia como instrumentos de la influencia de los medios sobre la opinión ciudadana y la influencia de las redes digitales sociales sobre los medios de comunicación.

El efecto de encuadre refiere a los atributos que los comunicadores, reporteros, columnistas, comentaristas o periodistas asocian con fenómenos y actores económicos, sociales y políticos. De este modo, la seguridad pública al ser enmarcada por los medios de comunicación y difundida como sinónimo de la pérdida de rectoría del Estado, es transformada en percepciones de inseguridad por

24 △ las audiencias. O bien, la difusión de homicidios, secuestros, robos o extorsiones dirige la opinión pública a la aceptación de políticas de combate a la delincuencia más que de prevención del delito. En este sentido, la seguridad privada subyace como una alternativa civil ante la ineficiencia o corrupción asociada al Estado. Por consiguiente, la transformación del Estado y su sistema burocrático parece estar encaminado a la legitimación de la atención de víctimas del delito más que a la formación cívica y ética, la creación de bienestar social, calidad de vida y capacidades.

El efecto de tendencia supone la emergencia de temas que por su cantidad de comentarios, su número de aprobaciones o desaprobaciones capta la atención de los medios y su difusión, de tal manera que reproduce el mismo proceso del efecto de encuadre. Sin embargo, el efecto de tendencia, en relación con al efecto de encuadre es emergente ya que los estudios solo reportan las consecuencias de la utilidad de Internet y las capacidades de navegación que explican las diferencias entre ciberusuarios.

En realidad, el efecto agenda ha sido estudiado desde que los medios de comunicación fueron utilizados como instrumentos de difusión de propaganda política, pero una revisión de algunos estudios llevados a cabo de 2010 a 2013 muestran que los estereotipos son generados por la intensificación de encuadres de migrantes (Rodríguez, 2010; Guardiola, Espinar y Hernández, 2010), instituciones de seguridad (Latorre, 2011), grupos vulnerables, marginados o excluidos (Kogh, 2012), asentamientos irregulares (Mao, Richter, Kovacs y Chaw, 2012), audiencias televisivas (Navarro, Clement y Fernández, 2012), internautas (Nisbet, Stoycheff y Pearce, 2012), instituciones gubernamentales (Orozco y Franco, 2012), centros de salud pública (Sánchez, 2012), agentes de desa-

rollo local (Amujo, Otubanjo y Adeyinka, 2013), empresas refresqueras o licoreras (Carcelén, Esteba y Peyró, 2013) y organizaciones científicas y tecnológicas (Wasike, 2013). Los estudios del efecto de agenda suponen que los medios de comunicación al asociar atributos a determinados actores, agentes o instituciones demuestran el poder mediático que se cierne sobre la opinión de los ciudadanos. Por lo tanto, se infiere que el poder mediático al ser aprobado por la mayoría influirá también en las minorías al radicalizarlas, o bien, generará emprendimiento e innovación en aquellos sectores ilustrados del círculo rojo.

## Discusión

En el marco de las teorías actitudinales, el cambio actitudinal alude a emociones y afectos consecuentes a los actos individuales y de los cuales las personas se sienten responsables. También se trata de la influencia social que ejercen los grupos de pertenencia o referencia sobre los individuos. O bien, la recepción de mensajes persuasivos orientados al razonamiento central, o mensajes persuasivos dirigidos a la emotividad periférica. En general, el sistema actitudinal es sensible a la inestabilidad del objeto y a las variaciones cognitivas que inciden en la consistencia, estabilidad, predicción, competencia o moralidad del individuo. El cambio actitudinal esta relacionado con el principio disuasivo de la inoculación. Antes del ataque de mensajes persuasivos, se induce la percepción de amenazas, riesgo e incertidumbre. En general, la sobreexposición a mensajes persuasivos induce una alta elaboración y con ello la persuasión. La emisión masiva de mensajes persuasivos, la motivación y las habilidades de manejo consecuentes pueden derivar en indefensión. Es decir, ante la ola de información las personas reducen su percepción de control y tienden a creer que los

eventos son inconmensurables, impredecibles e incontrolables. O bien, los individuos se forman una identidad que consiste en identificarse con un endogrupo en referencia a un exogrupo. En el proceso de indefensión, el individuo construye el cambio de actitud y su reforzamiento de desesperanza. En el proceso identitario, es el grupo el que influye en el cambio actitudinal de la persona. La indefensión es un proceso de autovalidación o profecía autocumplida. En contraste, la identidad es una validación convergente de normas grupales. El cambio consistente de actitudes está relacionado con su estructura multidimensional resultante de la presión mayoritaria. La diversidad de dimensiones implica una construcción consistente del cambio actitudinal. Es decir, las actitudes asumen una función de respuestas internalizadas ante situaciones constantes enmarcadas por los medios de comunicación masiva.

La influencia social del grupo de pertenencia o referencia alude a las normas mayoritarias y a los principios minoritarios orientados al cambio actitudinal. La influencia de las mayorías propicia la conformidad individual y los principios minoritarios, el conflicto y el cambio actitudinal. Recientemente, el estilo de la minoría ha resultado ser el factor de influencia social y cambio actitudinal más permanente. Es decir, la construcción de consensos mayoritarios parece tener un efecto efímero y la construcción de disensos parece ofrecer un cambio constante.

Las teorías actitudinales sostienen que en los individuos, grupos y sociedades se forman deliberadamente y se activan espontáneamente, las disposiciones que determinarán sus intenciones y comportamientos. Incluso, son estas disposiciones las que indican cambios de consumo.

Los modelos expuestos en referencia a la construcción de la agenda pública a través de la opi-

nión ciudadana, han conceptuado a las actitudes como intermediarias del procesamiento deliberado o automático, central o periférico, diversificado o selectivo. En este sentido, la incidencia de las normas grupales ha sido reducida a su mínima expresión mientras que la discusión de los temas ha sido sustituida por heurísticos o emociones. La sustitución del procesamiento deliberado por el procesamiento espontáneo ha influido en la emisión de mensajes cuyo contenido ha sido más esquemático que discursivo. El predominio de imágenes sobre los razonamientos lógicos explica la aceptación de tecnologías y dispositivos electrónicos. En tal sentido, la construcción de la agenda pública está imbricada por la percepción de accesibilidad y utilidad. Las evaluaciones respecto a los beneficios de una tecnología, entre ellos la diversificación de la información, explica la sustitución de la plaza pública o ágora por las redes sociales digitales.

Si en la democracia deliberativa las actitudes que procesaban la información eran un conglomerado de afectos, intenciones y razones, ahora la democracia cibernética enfatiza la emergencia de expectativas de utilidad. La diferencia es sustancial: la primera implica una categorización expansiva en donde las actitudes explícitas como implícitas son parte de una red informativa. En contraste, la segunda supone un proceso automático interno no deliberado y por ende poco selectivo. Incluso, los procesamientos semi-automáticos supondrían arbitrariedades analógicas. Es decir, a partir de imágenes se evalúa la información sin un análisis de su contenido. Las democracias del futuro, según los procesos actitudinales expuestos, están implicadas con acciones futuras en las que actitudes procesadas automática o semi-automáticamente están influidas por información que en el pasado se vinculó con comportamientos improvisados.

## 26 Conclusión

En la presente revisión de teorías de actitudes se estableció que 1) explican procesos deliberados, planificados y sistemáticos de adopción de tecnología a partir del procesamiento de información. En tales procesos las actitudes contribuyen significativamente al poder predictivo de las percepciones sobre los comportamientos; 2) explican la incidencia de factores perceptuales sobre comportamientos a través de actitudes. Es decir, la información circundante genera expectativas que influirán sobre acciones específicas a través de la categorización de dicha información y 3) explican la inclusión de factores emocionales que al interactuar con percepciones y actitudes determinan comportamientos imprevistos. Esto es así porque los individuos están inmersos en dinámicas grupales y climas organizacionales en los que las relaciones humanas inciden en las decisiones de uso de información.

Respecto a los modelos de actitudes reportados por el estado del conocimiento 1) explican intenciones de uso de tecnología a partir de percepciones de utilidad y facilidad de uso. Esto es así porque la información se procesa mediante una tecnología, pero al ser categorizada subyace la relevancia de las actitudes como variables mediadoras; 2) explican la inclusión de factores psicológicos positivos tales como la confianza que al anteceder a las actitudes generan un clima organizacional favorable a la innovación o la eficiencia del desempeño y 3) explican la convergencia de una aceptación de tecnología deliberada, planificada y sistemática con un círculo virtuoso de factores orientados a la satisfacción o la felicidad organizacional.

Sin embargo, las teorías, modelos y estudios de actitudes hacia la información 1) explican sólo las relaciones de dependencia entre variables “racio-

nales” o “emocionales” ante información disponible y procesable en alguna tecnología que invariablemente involucra al individuo en una dinámica grupal de productividad, eficiencia o felicidad; 2) explican la incidencia de individuos en los grupos, pero no la influencia de los grupos en los procesos internos; racionales o emocionales. Ello significa que las teorías y modelos avanzan hacia la explicación del proceso inverso en el que la dinámica grupal propicia comportamientos individuales productivos, eficientes o felices. Quizá es por ello que los estudios más recientes han incluido un factor psicológico positivo que abre la discusión en torno a la aceptación de tecnología y 3) explican un círculo virtuoso de productividad, eficiencia y felicidad, aunque no se discuten procesos alternos en los que la información no sea necesariamente procesada mediante una tecnología.

- Ajzen, I., Joyce, N., Sheikh, S. y Cote, N. (2011). Knowledge and the prediction of behavior: the role of information accuracy in the Theory of Planned Behavior. *Basic and Applied Social Psychology*, 33, 101-117
- Albacerrín, D. y Wyer, R. (2011). Elaborative and non elaborative processing of a behavior related communication. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27, 691-705
- Albacerrín, D., Wallace, H. y Hart, W. (2012). How judgments change following comparison of current and prior information. *Basic and Applied Social Psychology*, 34, 44-55
- Amujo, O., Otubango, O. y Adeyinka, B. (2013). Business news configuration of stakeholders opinions and perceptions of corporate reputation of some business organizations. *International Journal of Management and Strategies*, 6, 1-27
- Carcelén, R., Esteba, P. y Peyró, L. (2013). Tratamiento informativo de las drogas en medios de salud en España y su relación con la agenda científica. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10, 1-35
- Fazio, R. H. (2011). A fundamental conceptual distinction...Gone unnoticed. In R. M. Arkin (Ed.), *Most underappreciated: 50 prominent social psychologists describe their most unloved work* (pp. 72-76). New York: Oxford University Press.
- González, G., Fernández, S. y Viguri, R. (2011). Homicides in children under 15 years of age, México 2000-2010. Preliminary report. *Boletín Médico del Hospital Infantil de México*. 68, 232-258
- Guardiola, A., Espinar, E. y Hernández, I. (2010). Los inmigrantes como amenaza en la televisión española. *Convergencia*, 53, 59-58
- Hughes, S. y Barnes, D. (2011). The dominance of associative theorizing in implicit attitudes research: propositional and behavioral alternatives. *Psychological Research*, 6, 465-
- Iconaru, C. (2013). The moderating role of perceived self-efficacy in the context of on-line bullying adoption. *Broad Research in Accounting, Negotiation, and Distribution*, 4, 20-29
- Kogh, T. (2012). Changing political attitudes towards media accountability in Sweden. *Central European Journal of Communication*, 2, 204-224
- Latorre, E. (2011). Visibilización de la memoria de las víctimas de la violencia en el departamento de Magdalena: Resiliencia para construir verdad jurídica. *Prolegomenos, Derechos y Valores*, 27, 199-212
- Mao, Y., Richter, M., Burns, K. y Chaw, J. (2012). Homelessness coverage, social reality, and media ownerships: comparing a national newspaper with to regional newspapers in Canada. *Mass Communication & Journalism*. 2, 1-7
- Navarro, Y., Climent, J. y Fernández, J. (2012). Modelos de gestión de conflictos en serie de ficción televisiva. *Escritos de Psicología*, 5, 52-60
- Nisbet, E., Stoycheeff, E. y Pearce, K. (2012). Internet use and democratic demands: a multinational, multilevel model of Internet use and citizen attitudes about democracy. *Journal of Communication*, 62, 249-265
- Orozco, G. y Franco, D. (2012). Las audiencias convergentes y su investigación: análisis de recepción transmedial de la serie El Equipo. *Derecho a Comunicar*, 5, 46-63
- Ozer, G. y Yilmaz, E. (2011). Comparison of the theory of reasoned action and the theory of planned behavior: An applications on accountants information technology usage. *African Journal of Business Management*, 5, 50-58
- Rodríguez, F. (2010). Discurso xenófobo y fijación de agenda. Un estudio de caso en la prensa de Canarias (España). *Revista Latina de Comunicación Social*, 65, 222-230

△ 28 ▽ Ruíz, C., Sanz, S. y Tavera, J. (2010). Análisis de factores determinantes del uso de mensajes SMS para participar en programas de televisión. *Cuadernos de Gestión*, 10, 117-132

Ruíz, C., Sanz, S. y Tavera, J. (2010). Análisis de los factores determinantes del uso de mensajes SMS para participar en programas de televisión. *Cuadernos de Gestión*, 10, 117-132

Sánchez, S. (2012). Análisis del discurso político infantil en primarias públicas de Guadalupe, Nuevo León. *Global Media Journal*, 17, 81-109

Sommer, L. (2011). The Theory Planned Behavior and the impact of past behavior. *International Business & Economic Research journal*, 10, 91-110

Tavera, J., Sánchez, J. y Ballesteros, B. (2001). Aceptación del e-commerce en Colombia: Un estudio para la ciudad de Medellín. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, 19, 9-23

Wasike, B. (2013). Framing news in 140 characters: how social media editors frame the news and interact with audiences via twitter. *Global Media Journal*, 6, 5-23

Wee, Y., Hoc, S., Keat, K., Yee, S. y Bin, S. (2010). Prediction of user acceptance and adoption of smart phone for learning with Technology Acceptance Model. 10, 1-8



# LA INFLUENCIA DE LA GOBERNANZA UNIVERSITARIA EN LA DEFINICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Luis Eduardo Ménez Bahena; Alejandro Reyes Velázquez<sup>2</sup>; Alejandra Fernández Hernández<sup>3</sup>

## RESUMEN

La gobernanza es un concepto que resulta de la evolución de la administración y de la administración pública, que intenta involucrar variables que en un amplio sentido atiendan las necesidades sociales que permitan la gobernabilidad en un amplio sentido. La gobernanza económica y política ha derivado en otros esquemas y ha aterrizado en ámbitos que es necesario conocer, como en el caso de las universidades, dada la relevancia de estos actores en el desarrollo del conocimiento y la formación de generaciones que incidirán en la propia gobernanza.

**Palabras clave:** Gobernanza, universidad, política, conocimiento

lmenez@upemor.edu.mx; <sup>2</sup> areyes@upemor.edu.mx; <sup>3</sup> afernandez@upemor.edu.mx

Universidad Politécnica del Estado de Morelos



Governance is a concept that results from the evolution of administration and public administration, which seeks to involve variables that in a broad sense address the social needs that allow governance in a broad sense. Economic and political governance has derived in other schemes and has landed in areas that need to be known, as in the case of universities, given the relevance of these actors in the development of knowledge and the formation of generations that will influence governance itself.

## Introducción

La presente investigación pretende llegar a nuevos conocimientos relativos a la existencia de elementos de gobernanza (governabilidad) dentro de las instituciones de educación superior, que incidan planeada y directamente en la toma de decisiones que modelen ambientes organizacionales específicos.

Dados los fenómenos de globalización e interdependencia resulta pertinente conocer si la gobernanza de las universidades responde (y de qué manera) a las expectativas de sus partes involucradas, es decir, la manera en que dichas instituciones se proyectan estratégicamente en el entorno global en el que se desenvuelven para cumplir con su proyecto educativo o los compromisos establecidos con esos agentes.

La presente ponencia plantea la relevancia del concepto de gobernanza en el contexto mundial e introduce el tema a la enseñanza superior, que, desde luego, desde el punto de vista del desarrollo del conocimiento y reconociendo la importancia de este nivel educativo en ese rol social, se torna vital en la formación de capital humano que tarde o temprano se colocará en el sistema de toma de decisiones.

## Desarrollo

El presente trabajo se sustenta en la ciencia administrativa y la vertiente de su evolución en la gobernanza, específicamente de las universidades.

## Concepto de Gobernanza

De acuerdo con el Instituto de Gobernanza Empresarial y Pública (IGEP), la gobernanza estudia todos los mecanismos, procesos y reglas a tra-

vés de los cuales se ejerce la autoridad económica, política y administrativa de una organización, tanto empresarial como estatal o del tercer sector (ONGs). Busca comprender cómo queda determinada la conducta de las instituciones por todo el variado conjunto de agentes y reglas que influyen sobre ella. En su connotación normativa, alude a la existencia de una forma correcta, apropiada o eficaz de cómo gobernar una sociedad determinada, esto es, asociada a las nociones del “buen gobierno” o “mejores prácticas”. Existen otros conceptos que pueden ampliar el panorama de la gobernanza tales como la gobernabilidad y la Nueva Gestión Pública (NGP).

Busquemos pues, en las siguientes líneas, robustecer una definición de gobernanza desde el enfoque de los elementos del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control), además de establecer, como se menciona que, en las universidades públicas, como parte de las políticas de estado, se ejerce un determinado tipo de gobernanza (gobierno), que sin embargo está relacionado también con el concepto de gobierno corporativo, que explicaremos a continuación.

Gobierno corporativo. De acuerdo con la acepción adoptada por la OCDE en abril de 1996, el gobierno corporativo es el sistema (proceso y estructura) o la manera en la cual las empresas son dirigidas y controladas. La estructura del gobierno corporativo especifica la distribución de los derechos y responsabilidades entre todos los agentes involucrados con la empresa, tales como: el directorio, la gerencia, accionistas y otros stakeholders (grupos de interés), dando así las normas y procedimientos para una adecuada toma de decisiones, de acuerdo al contexto que se presente.

Podemos apreciar como en el concepto de gobernanza se involucra la administración pública y la privada, y los procesos de la planeación (caso

32 △ de la planeación estratégica) y la correspondiente toma de decisiones; la organización, desde el punto de vista de las estructuras institucionales u organizacionales que se extienden hasta los grupos de interés y las formas en cómo dirigirán estos, el rumbo dentro de un marco normativo que pretende controlar el desempeño.

Además de la acepción anterior, existe incluso el concepto del Gobierno corporativo de las entidades públicas. Materia de preocupación de organismos como la OCDE, puesto que este tipo de gobierno se implementa en las “empresas” de gobierno que todavía tienen un peso importante en el desempeño económico de los países, como en el caso sobre todo de las paraestatales relacionadas con el sector energético. Para ello ha emitido un conjunto de “Principios de Gobierno Corporativo”. La finalidad de los Principios es la de ayudar a los Gobiernos de los países miembros y no-miembros de la OCDE en la tarea de evaluar y perfeccionar los marcos legal, institucional y reglamentario aplicables al gobierno corporativo en sus respectivos países, y la de ofrecer orientación y sugerencias a las Bolsas de valores, los inversores, las sociedades y demás partes que intervienen en el proceso de desarrollo de un modelo de buen gobierno corporativo. Los Principios centran su atención sobre las sociedades con cotización oficial, tanto financieras como no financieras. No obstante, y en la medida en que resultasen aplicables, podrían constituir también un instrumento muy útil para mejorar el gobierno corporativo en sociedades sin cotización oficial, tales como las empresas de propiedad privada y las empresas propiedad del Estado.

De acuerdo con la definición de (Aguilar, 2013), el gobierno corporativo público es un proceso de decisiones directivas que a su vez está estructurado por normas e instancias de control de calidad de

las mismas. Para ello está compuesto por cuatro procesos fundamentales: dirección/gestión; control/supervisión; rendición de cuentas, y comunicación. De estos se desprenden los principios de la “buena gobernanza corporativa pública”: cultura y visión; roles y relaciones; toma de decisiones y dirección, y rendición de cuentas.

## Evolución de la Gobernanza

Hace más de 200 años, habiendo evolucionado del nomadismo, las poblaciones mundiales se dedicaban al cultivo de la tierra para obtener frutos que garantizaran su subsistencia a través de su consumo y el intercambio comercial.

Sin embargo, a finales del siglo XVIII y comienzos del XIX se gestó la primera gran revolución tecnológica conocida por el ser humano. Las innovaciones producidas contenían nuevas formas de eficientar la energía, por ejemplo, como en el caso del ícono de este desarrollo, la máquina de vapor.

Consecuencia de lo anterior el ser humano, ayudado por sus invenciones, fue capaz de producir más en menos tiempo, dando lugar a excesos de producción que podían ser comerciados (intercambiados) por otros bienes. La productividad (hacer más con menos) en Europa creció rápidamente, específicamente, como se sabe, en el Reino Unido (cuna de la revolución mencionada). En 1800, la población mundial era de poco menos de 1000 millones de habitantes, Europa se aproximaba a sólo el 14%.

Aunque entre 1760 y 1830 el PIB Británico per cápita sólo creció en promedio el 1% anual (nada espectacular para el término de Revolución), esto marcó una época de crecimiento sostenido que determinó el rumbo de esa pequeña proporción del mundo.

Mientras muchas más cosas estaban aconteciendo, surgió la necesidad de crear los primeros organismos de cooperación entre estados, como en el caso de la Comisión Central para la Navegación del Río Rin (Viena, 1815).

Mientras un 30% de la población avanzaba sostenidamente el otro 70% no lo haría. No obstante, lo anterior, al inicio del siglo XX, por causa de las guerras mundiales y la depresión de los 30's la economía mundial se desaceleró. Una vez superadas estas crisis (digamos a partir de los 50's), las economías mundiales vivirían la llamada "época de oro" (Angus Maddison). El flujo comercial interrumpido y no normalizado desde la primera guerra se reestableció, se comenzaron a resarcir los daños de la destrucción y existieron grandes brechas para el crecimiento gracias a todos los mecanismos de cooperación internacional desarrollados. El crecimiento medio anual entre 1820 y 1950 fue de 2% mientras que de 1950 a 1973 alcanzó el 5%.

La calidad de vida de algunos habitantes del planeta creció de la mano de la productividad, como se sabe, no de la misma manera. Países del occidente europeo, Estados Unidos, Australia, Nueva Zelanda y Canadá, por ejemplo, en un gran resumen, continuaron durante los próximos años (casi 2 siglos después) con un PIB per cápita superior al del resto del planeta.

| Crecimiento PIB per cápita de algunas regiones del mundo. |             |             |
|---|-------------|-------------|
| Región / Años   | 1950 – 1973 | 1973 – 1998 |
| Europa Occidental   | 4.10        | 1.80        |
| Japón   | 8.00        | 2.30        |
| Asia ( excluye a Japón )                                  | 2.90        | 3.50        |
| América Latina  | 2.50        | 1.00        |
| Europa Oriental y antigua URSS                            | 3.50        | -1.10       |
| El Mundo  | 2.90        | 1.30        |

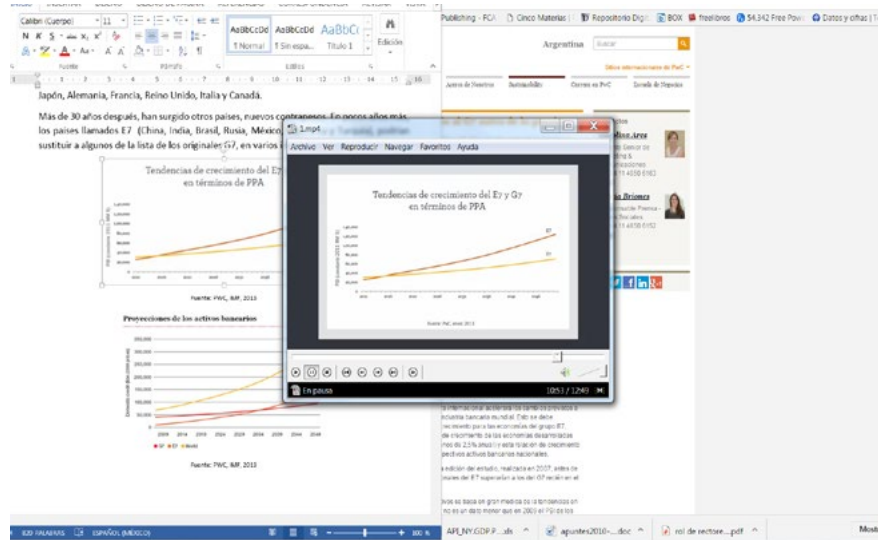
Fuente: "The World Economy: A Millenial Perspective", Angus Maddison.

**Fuente:** The Maddison-Project, <http://www.ggdc.net/maddison/maddison-project/home.htm>, 2013 version.

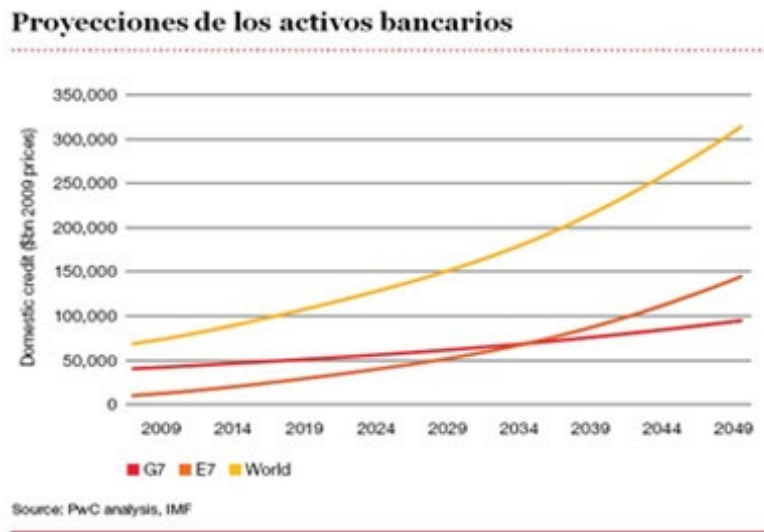
Como se muestra en el mismo gráfico anterior, a partir del 73, Europa dejó de crecer, siendo relevado por Asia (sin incluir a Japón). China, de la mano de Deng Xiaoping (1977-1990), instaló las reformas que tienen a ese país con las más altas tasas de crecimiento (promedio) de los últimos 35 años.

En los 70's se crea el G7, para formar un grupo de países estables y dar trámite a asuntos económicos y políticos del más alto nivel. Los líderes de ese grupo eran Estados Unidos, Japón, Alemania, Francia, Reino Unido, Italia y Canadá.

Más de 30 años después, han surgido otros países, nuevos contrapesos. En pocos años más (de acuerdo con distintas fuentes), los países llamados E7 (China, India, Brasil, Rusia, México, Indonesia y Turquía), podrían sustituir a algunos de la lista de los originales G7, en varios indicadores.



Fuente: PwC, IMF, 2013. PPA: Paridad del Poder Adquisitivo



Fuente: PwC, IMF, 2013

Esto en resumen quiere demostrar que la realidad mundial está cambiando de manera acelerada y viene a presentar cambios en la gobernanza global.

Todas estas transformaciones están estrechamente ligadas con la gobernanza.

# De la Bipolaridad a la Multipolaridad de la Gobernanza

Como se vio, después de la primera guerra mundial, el mundo se dividió en dos bloques liderados por los principales vencedores de la Guerra, los Estados Unidos (líder económico) y la Unión Soviética (con un modelo económico y político distinto como alternativa). El mundo en ese entonces presentaba un ambiente bipolar. La tensión entre los bloques continuó hasta que, en 1989, cayó el muro de Berlín.

Paulatinamente, el desgaste de la Unión Soviética, tanto en lo político como en lo social, la llevó a un claro debilitamiento económico. A partir de esa década el mundo quedó bajo el liderazgo de los Estados Unidos, el mundo dio un vuelco entonces a la unipolaridad.

Esta realidad de acuerdo a lo ya señalado ha vuelto a cambiar; una serie de países emergentes están alcanzando y rebasando a las economías tradicionales generando lo que se conoce como multipolaridad. Antes, el poder se desplazaba de Inglaterra a Estados Unidos, ahora vemos como este va regresando de occidente a oriente (caso Estados Unidos vs China).

En la actualidad, el poder ya no radica solo en los Estados Nacionales. Se han generado un gran número de actores con peso específico denominados como ONG's (Organizaciones No Gubernamentales) o OSC's (Organizaciones de la Sociedad Civil). Podemos imaginar un cierto número de ellas con fines económicos, ambientales, políticos, sociales lícitos, pero también algunos otros que no lo son.

Sin duda, una consecuencia de la dispersión del poder es el nuevo orden multipolar, donde re-

cientemente quedan añadidas las redes sociales. Como puede suponerse, el orden derivado de la multipolaridad es más inestable y requiere de instituciones u organizaciones multilaterales que coadyuven con la resolución de conflictos a través del diálogo y la voluntad política. Ejemplos de estos son las Naciones Unidas, el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial. No están exentos de críticas por la manera en cómo están conformados y los intereses que se privilegian. Razón por la que los BRICS constituyeron no hace mucho su propia banca de apoyo.

## La Globalización en la Gobernanza

Se conoce desde los años de la apertura económica que las economías se conectan, este fenómeno nos ha llevado también a la conexión de aspectos culturales, lingüísticos, tecnológicos, sociales y de toda índole que manifiestan la existencia de una comunidad hiperconectada. Los flujos comerciales parecen no tener fronteras, existe el dinero digital, las inversiones fluyen a lo largo y ancho del planeta, de esa misma manera fluyen los efectos de crisis económica, las enfermedades, todo efecto de esta nueva interdependencia. Nos asombran los efectos del cambio climático, que desde siempre han sido una variable que no respeta fronteras. Es un mejor ejemplo de lo que pasa ahora con un gran número de variables.

El mundo se ha vuelto complejo con la globalización y la forma en como el poder se ha ido transformando por lo que la gobernanza global debe jugar un rol importante para resolver problemas globales.

## La Gobernanza y la Educación

De acuerdo con la UNESCO (2015), es posible liderar un cambio hacia el bien común mundial, a



36 △ través de un replanteamiento de la educación. Y ▽ en México, ¿qué clase de gobernanza está construyendo nuestro sistema educativo?, ¿Cómo se dirigen (gobiernan/administran) las más de 3000 instituciones de Educación Superior en el país?

El tema no es de menor importancia puesto que si bien, de acuerdo con datos de la SEP, en México existen aproximadamente 1,150 IES públicas, existe poco más de 2,000 IES privadas.

La recuperación de la rectoría de la educación por parte del Estado, está ocasionando concentración del poder, al menos a nivel básico, pero ¿qué sucede a nivel superior?

Según lo que se describió al inicio de esta sección, la gobernanza, establece relaciones entre sociedad y gobierno en las que “se pierde el interés por el gobierno per se, privilegiándose su actuación por conducto de socios o mediante redes” (Pardo). Para algunos, la gobernanza es una “teoría que analiza la forma de tomar acuerdos” (Santizo) y para otros, es un “proceso mediante el cual los actores de una sociedad deciden sus objetivos de convivencia [...] y las formas de coordinarse para realizarlos...” (Aguilar).

Entendamos pues que, según esta idea de gobernanza, existen actores relacionados de cierta manera con las IES pero también relacionados de manera autónoma con los asuntos del poder público, dándose una interdependencia entre ellos. Además, existe un contrapeso gubernamental que trata de incidir, a través de la política pública, en lo que los actores que rodean a las IES han determinado para ellas.

Si más de un millar de universidades son públicas, ¿qué sucede con las otras 2/3 partes de la educación que dependen de la iniciativa privada?

Este 8 de septiembre, se celebraron en el Esta-

do de Morelos (Mx), los primeros foros regionales para definir nuevo modelo educativo. Siendo el primero de 5 foros, maestros, padres de familia, integrantes del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE) y representantes de la sociedad civil organizada analizan y realizan propuestas para integrar un Nuevo Modelo Educativo en nivel básico y medio superior. Los temas: Equidad e inclusión en la educación, Gobernanza, y Fines del modelo educativo.

Aunque se trata de niveles anteriores a la educación superior, surge como importante el tema de la gobernanza y también se desvela el alcance de un gobierno estatal respecto de la educación superior, es decir, limitado. En Morelos, de acuerdo con el Sistema Nacional de Información de Escuelas, existen 60 IES públicas (de las que no más de una docena dependen del gobierno estatal) y 156 IES privadas.

El ejercicio constó de la discusión de tres factores:

1. Los principios generales
2. La colaboración entre ámbitos de gobierno
3. La relación entre la autoridad educativa y el sindicato
4. El rol de los padres de familia, la sociedad civil y el Consejo Nacional para la participación social en la Educación (CONAPASE)
5. El papel del instituto nacional para la evaluación de la educación (INEE)
6. El poder legislativo y
7. La administración del Sistema Educativo

Como se aprecia a simple vista y en la relatoría de los hechos, desde la educación básica y hasta la media superior, no se definen directrices que orienten los esfuerzos hacia la educación superior, ni de un nuevo modelo educativo ni el de la



gobernanza o administración que acompañe y facilite los procesos educativos.

Para algunos (Acosta Silva, 2002) la gobernabilidad es la capacidad del “sistema” universitario para atender, eficazmente, las demandas de sus grupos internos, mediante fórmulas institucionales de resolución de conflictos y producción de acuerdos.

Administrativamente, el máximo poder que reside en las universidades corresponde legítimamente a los rectores y también, a diferencia de las empresas, en estas instituciones la continuidad o prolongación de los directivos universitarios en la vida institucional no es, necesariamente, resultado de una gestión eficiente (Lopera Palacio, Carlos, 2004). Por esta aseveración, podemos entender que en las universidades de hoy los perfiles directivos son poco claros, las responsabilidades están pulverizadas o atomizadas entre diversos funcionarios y cuerpos colegiados, existen protagonismos volubles o temporales, intereses personales o de grupos en el gobierno, cierto retraso en la toma de decisiones que detienen las acciones de planeación o ejecución por la falta de compromiso y responsabilidad o la consabida voluntad política de algunos actores. Se dice que cuando “Las decisiones son lentas”, es porque “las personas en puestos de decisión no tienen formación administrativa, y los administradores no tienen legitimidad para tomar decisiones” (Schwarzman, 1996).

El estudio de la gobernanza en las universidades a través de los años, ha permitido ir formando un inventario de características de lo que puede ser un conjunto de modelos de organización y estructura para las instituciones de Educación Superior (IES), así podemos encontrar los siguientes: el colegial (Millet, 1962), el burocrático (Stroup, 1966), el político (Baldrige, 1973), el de anarquías organizadas (Cohen y March, 1974), el de sistemas

flojamente acoplados (Weick, 1976), el profesional (Mintzberg, 1991), el cibernético (Birnbaum, 1988) y más recientemente el emprendedor –entrepreneurial- (Clark, 2001), el de universidad empresa (Marginson, 2000) o el de mercadización (Brunner, 2007).

## Conclusiones

Una vez que se lleve a cabo la investigación de campo, se podrá comparar el modelo de gobernanza contra el de la o las instituciones de educación superior a estudiar, con el objetivo de validar el modelo o refutarlo, aportando nuevas variables o indicadores a los modelos existentes. Los rectores son los principales intermediarios entre las autoridades de la SEP y la comunidad universitaria para la implantación de las políticas públicas. Buena parte de su legitimidad está fincada en la adecuada aplicación de esas políticas que derivan en la consecución de recursos adicionales para su institución. Los rectores se convirtieron en los principales impulsores y gestores para instrumentar hacia el interior de su institución las políticas.

## 38 Referencias

- Acosta S. (2002) Gobierno y gobernabilidad universitaria: Ejes para una discusión.
- Achard, D. y Flores, M. (1997), Gobernabilidad: un reportaje de América Latina, México, Fondo de Cultura Económica, PNUD.
- Aguilar Villanueva, Luis F. (2006), Gobernanza y gestión pública, México, Fondo de Cultura Económica.
- Baldrige, J. V. (1973). RESEARCH: College Size and Professional Freedom. Change: The Magazine of Higher Learning, 5(4), 11-63.
- Birnbaum, Robert (1988) How academic leadership Works: understanding success and failure in the collage presidency. San Francisco, Jossey Bass.
- BID (2005), The Politics of Policies: Economic and Social Progress in Latin America, Washington, BID.
- Brunner, J. J. (2008). El proceso de Bolonia en el horizonte latinoamericano: límites y posibilidades. Revista de Educación, Número Extraordinario 2008, 119-145.
- Camou, A. (1995), Gobernabilidad y democracia, México, Instituto Federal Electoral.
- Cohen, Michael and James G. March (1991) Leadership in an organized anarchy. In Organization and Governance in Higher Education, Fourth edition, ed. Marvin W Peterson, ASHE Reader Series Simon and Schuster custom publishing. 399-420.
- Crozier, M.; Huntington, S.; y Watanuki, J. (1975), The Crisis of Democracy, New York, New York University Press.
- Dagnino, E.; Olvera, A. J.; y Panfichi, A. (coords.), (2006), La disputa por la construcción democrática en América Latina, México, Fondo de Cultura Económica.
- Millet, J.D. (1962) The academic community: An essay on organization. NY Mc Graw Hill.
- Mintzberg, H (1991) The Professional Bureaucracy, In Organization and Governance in Higher Education, Fourth edition, ed. Marvin W Peterson, ASHE Reader Series Simon and Schuster custom publishing.
- Stroup, H. (1966) Bureaucracy in Higher Education, NY; The Free Press.
- Weick, K.E. (1991) Educational organizations as a loosely coupled systems. In Organization and Governance in Higher Education, Fourth edition, ed. Marvin W Peterson, ASHE Reader Series Simon and Schuster custom publishing. 103-117.

# MARCO LIMITANTE DE DERECHOS HUMANOS Y TRABAJO

Flores Vásquez Irma<sup>1</sup>, Flores Salgado Lucerito Ludmila<sup>2</sup>, Romero Herrera Romina Valeria<sup>3</sup>

## RESUMEN

El concepto de género subraya la construcción cultural a partir de las diferencias sexuales, esto es, el hecho de que las diferentes conductas, actividades y funciones que son otorgadas tanto a hombres como mujeres son culturalmente construidas, más que biológicamente determinadas. Se ha enfatizado que el género es un medio por el cual se articula el poder, al propiciar una distribución desigual de conocimientos, propiedades, ingresos, responsabilidades y derechos.

Las relaciones de género, permean las distintas dimensiones de la vida cotidiana, entre dichas dimensiones está el mundo laboral, donde funge como principal organizador, el cual afecta entre otras cosas, las formas de inserción en la fuerza de trabajo (Bose, 1987). La edad y el género son 2 variables particulares en la inserción de la mujer en el mercado laboral. A partir de los procesos de urbanización e industrialización por el cual las mujeres empezaron principalmente a trabajar sin un sueldo, tiempo más tarde recibió un pago, sin embargo, un pago por debajo al del hombre.

Al mismo tiempo, la perspectiva de género juega un papel clave dentro de los derechos humanos. La violencia en contra de las mujeres en sus diferentes formas y especialmente, la gran cantidad de feminicidios que ocurren en México, son indicadores inequívocos de que ni los derechos humanos de las mujeres consignados en las legislaciones nacionales e internacionales, ni los mecanismos que intentan resguardar su vigencia, son suficientes para garantizar el ejercicio pleno de todos nuestros derechos.

**Palabras Clave:** Perspectiva de género, derechos humanos y trabajo.

<sup>1</sup>Benemérita Universidad Autónoma de Puebla irmavasquez-5@hotmail.com Puebla, Pue. México

<sup>2</sup>Benemérita Universidad Autónoma de Puebla Puebla, Pue. México ludmlilalucerito@hotmail.com

<sup>3</sup>Benemérita Universidad de Puebla Puebla, Pue. México rominarom25@hotmail.com

## ABSTRACT

The concept of gender emphasizes the cultural construction of sexual differences, that is, the fact that the different behaviors, activities and functions which are granted to both men and women are culturally constructed, rather than biologically determined. It has been emphasized that gender is a means by which power is articulated, to promote an unequal distribution of knowledge, property, income, rights and responsibilities.

Gender relations, permeate the different dimensions of everyday life, between these dimensions is the world of work, where it serves as the main organiser, which affects, among other things, the forms of insertion in the labor force (Bose, 1987). Age and gender are two particular variables in the integration of women into the labor market. From the processes of urbanization and industrialization by which women began mainly to work without a salary, time later received a payment, however a payment below that of men.

At the same time, the perspective of gender plays a key role in human rights. Violence against women in its different forms, and especially, the large number of femicides that occur in Mexico, are clear indicators that neither the human rights of women included in the national and international legislation, nor the mechanisms that attempt to preserve its validity, are sufficient to guarantee the full exercise of all of our rights.

# Introducción

Uno de los principales problemas en México, son las desigualdades de género y prejuicios que permean nuestras culturas, las cuales impiden la realización plena de los derechos humanos. La violación de los derechos de las mujeres, no sólo daña su bienestar físico sino también el psicológico, reforzadas en la marginación y la desigualdad con base en el sexo. Existen diferencias entre hombres y mujeres desde el momento en el que se insertan dentro del sistema productivo, encontrando así en el caso de las mujeres, marcos limitantes como la división sexual, la discriminación, los mitos culturales y principalmente los ingresos y el tiempo.

El objetivo de esta investigación, es dar a conocer los avances respecto al área de perspectiva de género, el cual, permita sensibilizar sobre la problemática que supone la discriminación laboral, política y social de la mujer.

Posteriormente, interpretar la categoría de género como una construcción sociocultural e histórica, constituida por un conjunto de símbolos, prácticas, representaciones, normas y valores sociales, elaboradas a partir del sexo biológico, las cuales nos permitirá comprender los roles jerarquizados. Reconociendo la violencia y discriminación en el ámbito laboral y político que viven las mujeres en pleno siglo XXI y finalmente analizar las variables en la inserción de la mujer en el mercado laboral.

## Perspectiva de género como Marco Limitante

A continuación, se presentan las bases teóricas que sustentan la investigación respecto al marco limitante de derechos humanos y trabajo. Desde la década de los setenta, se manifestó la creciente incorporación de las mujeres al mercado laboral en México. Sin embargo, la discriminación a

la mujer en el acceso a oportunidades y en los procesos productivos, siguen reproduciendo desigualdad entre los sexos, por las asignaciones genéricas en que se basa actualmente la división del trabajo, “los derechos humanos expresan una antinomia fundamental en la sociedad humana, antinomia que abarca desde la relación entre el hombre y la sociedad hasta la del individuo con todos sus congéneres” (Devalle, 2000).

De tal manera que el género es el principal organizador del mundo laboral y político, el cual constituye aspectos fundamentales de las relaciones sociales de poder, la identidad individual y colectiva, además del entramado de significados que tiene en cada sociedad. Las cuales permean las distintas dimensiones de la vida cotidiana. Una de dichas dimensiones es en el mundo laboral, donde estas relaciones afectan las formas de inserción en la fuerza de trabajo, en el sentido como “una preocupación, observando el deterioro del salario, la pérdida de su poder adquisitivo, la baja del nivel de vida del trabajador y de su familia” (Gómez, 1997). De tal manera que las mujeres se convierten en cabezas de su hogar y es muy lamentable la precariedad en que se desenvuelven para sustentar a su familia, debido a las nuevas políticas laborales a las que se sujetan cada una de ellas.

El género conserva estereotipos sobre el rol social de la mujer, indicando cuál es el papel que debe desempeñar dentro de la sociedad. Esa concepción conlleva el riesgo de que se perpetúen las desigualdades en las relaciones entre el patrón y el trabajador. Dentro del convenio número 156 relativo a la igualdad de oportunidades y de trato entre trabajadores: con responsabilidades familiares aportados el 23 de junio de 1987, en la sexagésima séptima reunión celebrada en Suiza, se establece “todos los seres humanos sin distinción

42 △ de raza, credo o sexo tienen derecho a perseguir su material, bienestar y desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, seguridad económica e igualdad de oportunidades” (OAT, 1967).

Ahora bien, la noción de género, se refiere a las identidades socialmente construidas, los atributos y los roles asignados tanto a hombres como a mujeres. El significado social y cultural que la sociedad atribuye a las diferencias biológicas, da lugar a las relaciones jerárquicas entre ambos sexos, la distribución de facultades y derechos en favor del hombre en detrimento de la mujer. El lugar que la mujer y el hombre ocupan dentro de la sociedad depende de factores políticos, económicos, culturales, sociales, religiosos, ideológicos y ambientales.

En tanto que “sexo” son todas las características biológicas con las que nacemos, estas son diferentes en hombres/mujeres. En esta última la vulva es la parte visible de su aparato reproductor, en tanto para el hombre lo son el pene y los testículos. Estas características determinan sus diferencias físicas y anatómicas, pues se nace con un aparato reproductor masculino o femenino que define el sexo de las personas.

Dentro del proceso productivo, las actividades están definidas por asignaciones; esto no significa una participación homogénea para ambos sexos en términos particulares. Existen diferencias entre cómo ingresan tanto hombres como mujeres al sistema productivo, dadas en función de la organización del trabajo en parcelas, el estrato social de pertenecía entre los miembros de dichas unidades, los mecanismos de contratación o pago por medio de hombres y diversos elementos culturales en el ámbito laboral.

La selectividad con que se adoptan los patrones de explotación modernos, combinados con las re-

laciones tradicionales de producción y funcionamiento, contribuye a mantener la subordinación femenina. La modernización no sólo es la responsable de esta situación, sino que, existe también un conjunto de factores histórico-culturales que han determinado de manera oculta, la participación y el poder de las mujeres.

En comparación con los hombres, las mujeres tienen más probabilidades de encontrarse y permanecer en situación de desempleo, tienen menos posibilidades de participar en la fuerza de trabajo y – cuando lo hacen – suelen verse obligadas a aceptar empleos mediocres. Históricamente “las mujeres sólo tenían acceso a la vida económica pública, siempre y cuando estuviesen casadas con un artesano o comerciante que viviera en el mismo lugar en que trabajaba y cuya situación estuviera asegurada por sus pertenencias o riquezas” (King, 1993). Los progresos realizados para superar estos obstáculos han sido lentos, por lo que las oportunidades no son las mismas para las mujeres, por ende, el estilo de vida fuera de los privilegios es desventajosa.

La brecha de género en el empleo y en la calidad significa que las mujeres tienen un acceso limitado a la protección social relacionada con el empleo, en los casos en que dichos regímenes existan. Las tasas más bajas de empleo asalariado formal, junto con menos horas de trabajo y menos años de empleo asegurado para las mujeres, tienen consecuencias negativas en su forma de vivir.

“En 1967, los Estados Miembros de las Naciones Unidas aprobaron la Declaración sobre la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, que establece que la discriminación contra la mujer constituye una ofensa a la dignidad humana y pide a los Estados que adopten medidas para abolir las leyes, costumbres, reglamentos y prácticas existentes que constituyan una discriminación



en contra de la mujer, y para asegurar la protección jurídica adecuada de la igualdad de derechos del hombre y la mujer” (ONU, 2014).

Estos derechos humanos han ido surgiendo a partir de necesidades y demandas planteadas por la humanidad como una forma de garantizar que los seres humanos nos desarrollemos plenamente en todos los campos de nuestra vida y podamos vivir en igualdad, libertad y dignidad con otras personas. La exclusión social se caracteriza por una escasez crónica de oportunidades y de acceso a servicios básicos de calidad, a los mercados laborales y de crédito, a condiciones físicas y de infraestructura adecuada, tanto como al sistema de justicia. En América Latina y el Caribe, la exclusión social dificulta el acceso de ciertas personas a trabajos formales, vivienda digna, servicios de salud adecuados, educación de calidad y al sistema de justicia. Afecta, principalmente, a los grupos indígenas, a los grupos afro descendientes, a las mujeres, discapacitados, poblaciones migrantes, personas con VIH positivas y a las personas jóvenes.

Históricamente lo “humano” sigue siendo entendido, como sinónimo de lo masculino. El sistema de los derechos humanos no ha escapado a esta visión

androcéntrica, es decir, a tomar al hombre varón como el centro a partir del cual se ha desarrollado el pensamiento humano.

El aporte de la perspectiva de género como un enfoque de reivindicación de los derechos de las mujeres, permitió que se reconocieran internacionalmente como derechos humanos universales, con una especificidad dada por la posición subalterna de las mujeres en la sociedad. Actualmente las mujeres han logrado importantes avances en su condición social con respecto a las generacio-

nes anteriores, y han conquistado muchas libertades, aunque la igualdad no ha avanzado con la celeridad que se requiere para garantizar una sociedad democrática y respetuosa hacia nuestros derechos humanos.

Cuando se establecen distinciones en cualquier ámbito como un limitante, estamos dando paso a la discriminación. Esta es un conjunto de creencias, opiniones, actitudes y comportamientos que descalifican, desvalorizan, excluyen a las personas por sus diferencias, generando así grandes desigualdades por su sexo, edad, etnia, escolaridad, nacionalidad o situación migratoria, religión, creencias políticas, orientación sexual, entre otras.

“La discriminación contra cualquier persona y la auto-discriminación que de ella se deriva puede tener graves consecuencias para la vida, sobre todo si se ha generado tempranamente en el lugar del que se esperaba cuidado y protección: el hogar. Cada vez que se viola nuestro derecho a vivir con bienestar, es decir, cada vez que somos discriminadas, esa violación se transforma en una forma de violencia, y como tal daña áreas vitales de nuestro ser que son fundamentales para enfrentar y transformar el mundo con fortaleza, creatividad y osadía”.

La desigualdad y la discriminación son un grave obstáculo para la construcción de la calidad de vida y, a pesar de que algunos de estos aspectos ya se están remirando y transformando desde ciertos sectores de la sociedad, todavía son intentos aislados. Es urgente que cada vez más Estados reconozcan su obligación de enfrentar toda forma de desigualdad y discriminación. Vivir libre de la violencia que genera la discriminación y la desigualdad es un derecho humano fundamental que los Estados tienen el deber de proteger y garantizar a todas las personas por igual, mujeres

44 y hombres. La metodología que se utilizó en este trabajo fue empírico, a través de la observación aunada con el marco limitante de los derechos humanos y trabajo, en el desarrollo de las funciones de las mujeres en el ámbito social, en donde abarca las relaciones humanas de género en cada una de sus esferas sociales, políticas, culturales, ambientales y sustentables. Partiendo de lo general a lo particular, estableciendo el reconocimiento universal de la humanidad y que abarca al género, encausadas a los nuevos paradigmas laborales que dejan en desventaja a las mujeres en todos los aspectos tanto políticos como sociales, de tal manera que dentro de la ley laboral vigente en el artículo 56 se establece que “las condiciones de trabajo basadas en el principio de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres en ningún caso podrán ser inferiores a las fijadas en esta ley y deberán ser proporcionales a la importancia de los servicios e iguales para trabajos iguales, sin que puedan establecerse diferencias y/o exclusiones por motivo de origen étnico o nacionalidad, sexo, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, condiciones de embarazo, responsabilidades familiares o estado civil, salvo las modalidades expresamente consignadas en esta ley” (Ley Federal, 2015). Este artículo nos establece la igualdad entre hombres y mujeres, pero lo que hemos observado históricamente se concatenan en la misma situación de desigualdad en cada uno de los parámetros en donde se desarrolla la mujer, y al mismo tiempo nos habla de proporcionar servicios equitativos bajo condiciones de embarazo o maternidad. Observando que la discriminación a este respecto, están presentadas como realidades sociales. En el caso de particular del trabajo femenino se establece con mayor frecuencia toda vez que es costumbre solicitar a las trabajadoras una constancia de su estado ci-

vil, embarazo y maternidad. Con la finalidad de resolver sobre la procedencia de la contratación o supresión del cargo en el que desempeñen.

Por lo que establece la ley en el artículo 70 el cual dice que “en los trabajos que requieran una labor continua, los trabajadores y el patrón fijarán de común acuerdo los días en que los trabajadores deban disfrutar de los de descanso semanal” (Ley Federal, 2015), de tal manera que al patrón no le combine contratarlas.

Dentro de la investigación, los resultados obtenidos son que la desigualdad y la discriminación son los principales factores dentro de la violación de derechos humanos.

La degradación de parte del género en que se ha venido desarrollando tal deshumanismo de una manera ya no sólo psicológica sino a el grado máximo de la violencia, que es el exterminio en este caso hacia las mujeres en otro aspecto jurídico llamado feminicidio.

Aquí nos podemos hacer la pregunta sobre de qué humanismo estamos hablando, acaso de género. Cuando hablamos de las escalas de mujeres que han muerto de una manera violenta por el sexo dominante. En tal sentido, el Estado ha participado en promover leyes que protejan a la mujer en todos sus ámbitos. Sin embargo, lo que hemos constatado en la realidad, ha sido lo contrario.

Las mujeres siguen siendo marginadas y criticadas, provocando inquietud sobre el futuro que tendremos nosotras como mujeres y las futuras generaciones dentro del área laboral a través de las nuevas reformas que se han empleado durante los últimos años, pero no han sido ejecutadas.

Para concluir dicha investigación quiero recalcar que gracias a los movimientos sociales de mujeres y feministas han planteado la necesidad de construir democracias con iguales oportunidades para todas las personas, y han señalado una y otra vez que el fortalecimiento de la democracia requiere de la eliminación de la discriminación en contra de las mujeres, del respeto a la diversidad, y de la participación plena y activa de estas en los asuntos políticos.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos, emitida en 1949, marca el inicio del reconocimiento formal de los derechos humanos. Entre los derechos reconocidos en esta declaración se encuentran el derecho a la vida, a la igualdad, a la libertad, a la seguridad; a ser libre de discriminación, esclavitud, tortura y de tratos degradantes; al reconocimiento como persona ante la ley a fin de plantear recursos ante tribunales competentes; y a la libertad de expresión y participación política.

Las alternativas que se proponen en esta investigación son:

- El humanismo como parte importante del género a través de los valores y la condición humana para no violentar los derechos y a las mujeres.
- Adoptar políticas de alternancia que permitan aumentar la participación de las mujeres en todas las actividades
- Crear espacios informativos y preventivos sobre temas de violencia de género.
- Hacer visibles a las mujeres evitando que la figura masculina se convierta en el referente para abarcar a todas las personas.
- Evitar reflejar los usos de los espacios públicos y privados de manera sexista.
- Representar la diversidad de hombres y mujeres que existe en la universidad (diferentes etnias, cultural, estratos sociales, edades, aspectos, capacidades).

## Referencias:

Arroba, Anna (1999). Identidad, cuerpo y sexualidad. En: Instituto Interamericano de Derechos Humanos (editor), Guía de Capacitación Derechos Humanos de las Mujeres, Tomo 1, Módulo 1. San José, Costa Rica: IIDH.

Diccionario de la Lengua Española Sitioweb: <http://www.rae.es/obrasacademicas/diccionarios/diccionario-de-la-lengua-espanola>

Lamas, M. La perspectiva de género Revista de Educación y Cultura de la sección 47 del SNTE Recuperado el 20 de mayo de 2011 en <http://www.latarea.com.mx/articu/articu8/lamas8.htm>

Ley Federal del Trabajo 2015 Sitioweb: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125\\_120615.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_120615.pdf)

Rojas, Flor (1999). Nuestro derecho como humanas. En: Instituto Interamericano de Derechos Humanos (editor), Guía de Capacitación Derechos Humanos de las Mujeres, Tomo 7, Módulo 7. San José, Costa Rica: IIDH

Rojas, Flor (1999). Identidad, discriminación y derechos humanos. En: Instituto Interamericano de Derechos Humanos (editor), Guía de Capacitación Derechos Humanos de las Mujeres, Tomo 1, Módulo 6. San José, Costa Rica: IIDH

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (1967). Declaración sobre la eliminación de la discriminación contra la mujer. Ginebra, Suiza: ON

# EL DERECHO SOCIAL A LA FELICIDAD

Dra. Anna María Fernández Poncela<sup>1</sup>, Maricarmen Hernández Montes<sup>2</sup>

## RESUMEN

¿Qué es la felicidad? ¿Un deseo, una necesidad, un derecho social? Esta ponencia constituye una reflexión en torno a la felicidad como responsabilidad social o como elección personal, algo que se da en la sociedad o que es innato del ser humano, algo que está en cada persona o que se busca en algún lugar. Exponemos algunos datos de una encuesta aplicada en la Ciudad de México (2016) cuyo objetivo, entre otros, es observar y esbozar el punto de vida sobre la felicidad de la ciudadanía; en general sobre su satisfacción ante la vida y además sobre la implicación de los gobiernos y sus acciones como responsables de la felicidad. Algunos resultados nos permiten observar a un grupo de personas que más o menos se autoconsideran felices. Expresan su complacencia ante su vida personal y a la vez muestran su relativo disgusto o distanciamiento hacia el espacio político, como una evaluación crítica en cuanto a las políticas sociales. Eso sí, se opina que la felicidad se relaciona más con la naturaleza del ser humano y una decisión personal que con un derecho social.

**Palabras clave:** Felicidad, decisión personal, derecho social.

---

<sup>1</sup>fpam1721@correo.xoc.uam.mx<sup>1</sup> 55 4389 6488, <sup>2</sup>mhmontes15@hotmail.com<sup>2</sup> 55 4053 8196 de Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco (UAM/X)

What is happiness? A desire, a need, a social right? This lecture constitutes a reflection about the happiness as a social responsibility or a personal choice, something that occurs in society or that is innate of the human being, something that is in each person or something that is sought somewhere. We present some results of a survey applied in Mexico City (2016) whose objective, among others, is to observe and outline the point of view of happiness of citizenship; in general, about their satisfaction with their life and also about the involvement of governments and their actions as responsible for happiness. Some results allow us to observe a group of people who more or less consider themselves happy. They express their complacency with their personal life and, at the same time, show their relative disgust about social life, especially in relation to the political area where public affairs are settled. It is believed that happiness is more related to the nature of the human being and a personal choice than to a social right.

**Key words:** Happiness, personal choice, social right.



# Felicidad, política y sociedad

Para un acercamiento a la felicidad se puede enfocar la mirada en la filosofía y lo que de ella piensan las diferentes tradiciones en general y filósofos en particular. También es posible centrarnos en la ciencia política y las políticas públicas y hacer un seguimiento de ésta como una suerte sino de derecho social, sí de algo que puede asemejarse. En tercer lugar, podemos preguntar directamente a la gente qué es para ellos la felicidad. Para la realización de este texto hemos elegido la segunda y la tercera posibilidad, la segunda de manera breve e introductoria y la segunda de forma algo más amplia y detallada.

Así, y para empezar, se podría hablar de la *Declaración de Derechos de Virginia (1776)* antecedente de la *Declaración de Independencia de los Estados Unidos*, inspirada por Thomas Jefferson, donde aparece de forma explícita el derecho de los ciudadanos a buscar la felicidad. Eso sí, Benjamín Franklin dijo que no se garantiza la felicidad sólo la búsqueda, luego cada quien ha de conquistarla por sí mismo (Wikisource, 2017). Poco tiempo después la Constitución Francesa de 1791 consecuencia de la *Declaración de los Derechos del Hombre y el Ciudadano (1789)* también alude a la felicidad (Wikisource, 2017).

Hablar y medir ya en concreto la felicidad se inicia en los países occidentales en los siglos XVIII y XIX. Esto se suscita cuando John Stuart Mill y Jeremy Bentham, relacionan el placer o displacer de acciones y situaciones, como insumo de la felicidad, entre otras cosas. Ha sido, sin embargo, en el siglo XX cuando ya se ha tratado el tema de forma directa y en el XXI cuando aparece como tendencia novedosa en las políticas públicas, las constituciones y las investigaciones.

En política tanto el ex primer ministro francés Sarkozy como el ex primer ministro británico Cameron lanzaron iniciativas en sus respectivos países sobre la felicidad. Otro ejemplo de la intervención del gobierno en asuntos de la felicidad lo encontramos en Bután, país que desde 1972 considera la felicidad como indicador dentro de su política interna y recientemente expuso antes naciones unidas sus consideraciones al respecto, tales como la Felicidad Nacional Bruta o el Índice de Felicidad Bruta -indicador que mide la calidad de vida desde lo psicológico y de forma holística. Esto significó un cambio al pasar se centrarse en el crecimiento económico y desarrollo social, a incorporar la importancia del desarrollo socioeconómico sostenible e igualitario, así como la preservación y promoción de valores culturales, la conservación del medio ambiente y el implementar un buen gobierno.

También es importante comentar, de manera breve, que se trata de un cuestionario de 180 preguntas que considera nueve dimensiones: bienestar psicológico, uso del tiempo, vitalidad de la comunidad, cultura, salud, educación, diversidad medioambiental, nivel de vida y gobierno. “Según Daniel Kahneman, premio Nobel de Economía, el indicador se mide con una nueva técnica llamada método de reconstrucción del día. Consiste en la recolección de memorias del día de trabajo previo a través de un simple diario” (Wikipedia, 2017).

En algunos países se ha incorporado el derecho a la felicidad como rango constitucional (Brasil, Corea del Sur, Japón y Venezuela donde existe un Viceministerio de la Suprema Felicidad Social del Pueblo) (Bertossi, 2011). Se trata del “derecho a la felicidad como fin último de las políticas públicas, que deben ir encaminadas a promover el resto de derechos para así garantizar la búsqueda de la felicidad por parte de los ciudadanos” (Pas-

▽ Todo lo cual tiene que ver con políticas públicas y una mirada más tradicional y occidental del asunto, así como el derecho a la felicidad, reiteramos, desde una mirada amplia y flexible la concepción de derecho. Y es que, como decimos desde la psicología e incluso otras ciencias sociales se le ha prestado mayor atención a partir de la década de los años ochenta del siglo XX, incluso se habla del derecho a la felicidad, sobre lo que vamos a reflexionar a continuación.

## La felicidad como derecho

“Debemos admitir, en primer lugar, que la felicidad es subjetiva y que depende de muchos factores de diversa índole. Es difícil pensar que podamos garantizar la felicidad de las personas a través de un marco jurídico que declare el derecho a la felicidad. Debemos partir de la base de que el mundo de los derechos es limitado, y lo que se declara no es, ni mucho menos, lo que sucede en la realidad” (Pastor, 2015:2).

Sara Pastor (2015) se interroga en torno a sí la felicidad es un derecho, pues depende de factores personales, por un lado, y el así considerarlo podría diluir el mismo concepto de derecho. Reiterando la amplitud del concepto felicidad, no obstante, no se ha de desestimar la relación entre la una y el otro, es más afirma que “los derechos humanos son necesarios para llevar una vida digna que puede, cuanto menos, facilitar nuestra bús-

queda de la felicidad. Y esa felicidad tienen dos vertientes: la individual y la colectiva” (2015:2).

Y es que, siguiendo con esta autora, parece obvio “que difícilmente una persona podrá ser feliz si teme por su derecho a la vida, por su integridad física, o por la de sus allegados. Estos son “derechos físicos” que conforman el núcleo básico indispensable para que una persona pueda vivir con una tranquilidad suficiente sin la cual la felicidad resulta difícil de imaginar” (2015:2).

Por todo lo cual la conclusión es que, si bien la felicidad no es en sí un derecho, los impactos positivos de estos pueden influir en sentirse feliz. Y es que, si una persona tiene cubiertos el derecho al trabajo digno, a la salud y la educación, a la vivienda -como apunta la constitución brasileña-, es más probable que tenga una base mínima asegurada con objeto ya de buscar la felicidad. Así también se precisan tener derechos políticos, tales como, la libertad de expresión, derecho al voto, reunión, juicio justo. Como señala Pastor:

“Personalmente asocio el concepto de felicidad colectiva al bienestar común, a la sensación de vivir en un entorno pacífico, saludable, dinámico, solidario, que combata el miedo y genere confianza y lazos entre sus gentes. Un entorno en donde la gente se sienta libre a la vez que protegida, y en donde las personas contemos con igualdad de oportunidades a partir de las cuales podamos intentar construir nuestra felicidad individual” (2015:3).

En conclusión, según Pastor, si bien no se puede

hablar directamente del derecho a la felicidad, parece indudable que la obtención de los derechos humanos es condición necesaria para buscarla, y es posible pensar en la felicidad como fin último de las decisiones políticas. Eso sí, una felicidad cuyo modelo no esté sesgado por el sistema capitalista, esto es, una felicidad fundamentada en lo sostenible y equitativo, respetuosa con el planeta y de la justicia redistributiva, para lo cual los derechos humanos son pieza clave.

## Los datos de una encuesta

A continuación, se presentarán algunos resultados obtenidos de la aplicación de una encuesta a los habitantes de Ciudad de México en 2016. En cuanto al tamaño de la muestra, en el diseño se consideraron 600 casos de personas que vivieran en la ciudad al momento de la aplicación. Se planificó una muestra no probabilística por cuotas, con una confiabilidad de 95% y un margen de error de  $\pm 4$ . No obstante, la muestra final se redujo a 585 casos. Sobre el perfil de la población encuestada se tomó en cuenta el sexo y la edad como cuotas. El 46.15% estuvo compuesto por hombres y el 53.85% por mujeres. Los encuestados se dividieron en tres grupos de edad: de 18-33, de 34 a 50 y de 50 o más.

Para empezar con los datos recabados, el primer interrogante de la encuesta era ¿Qué es la felicidad?, pregunta de carácter cualitativo por lo que se destacan como resultados tendencias de opinión, la respuesta señalaba cuestiones tales como estar tranquilo o en paz, alegría, amor, armonía, bienestar, satisfacción, plenitud, sonreír,

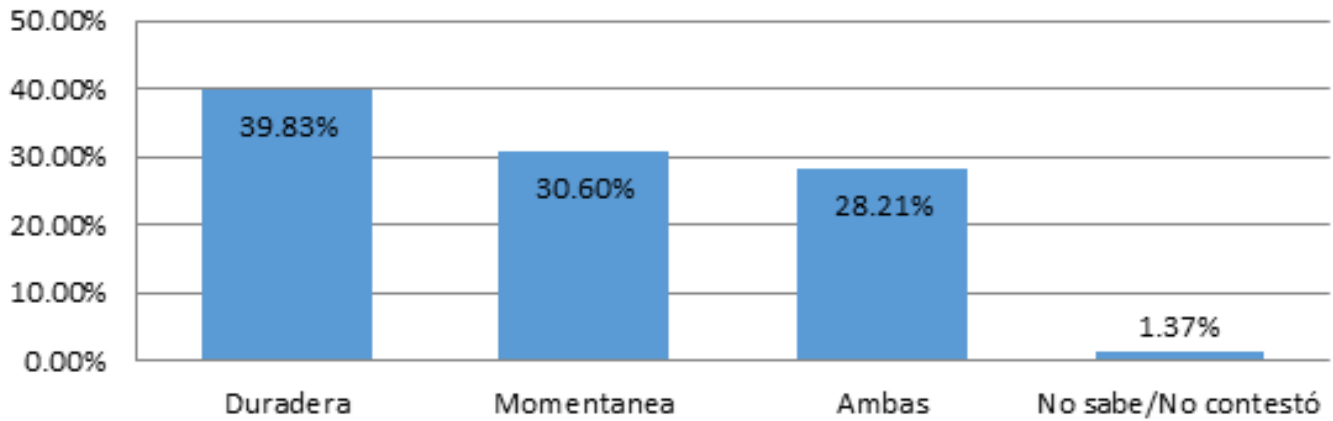
además de comer, dormir, descansar, leer, bailar, música, viajar, convivir, disfrutar, estar bien y sentirme bien, hacer lo que me gusta, además de emoción, sentimiento o edad de ánimo. Tener trabajo, la buena salud y la convivencia familiar destaca sobre todas las respuestas obtenidas. Las cosas que los hacen felices son la familia, la pareja -novio/a, esposa/o- así como el hijos/as o los nietos/as.

Otro cuestionamiento indagaba en las cuestiones que hacen infeliz a la gente. Por una parte, se mencionaba el enojo, peleas, problemas, soledad; de otra parte, el desempleo, la pobreza, el tráfico, la inseguridad y la violencia. Y entre todas ellas sobresale, por ser las más reiteradas, la enfermedad, el estrés, la injusticia, la mentira y el no tener dinero.

Como se observa tanto en las cosas que hacen feliz como aquellas que provocan lo contrario se encuentran aspectos individuales y colectivos, como señalaba Pastor (2015) en su reflexión sobre la felicidad como derecho.

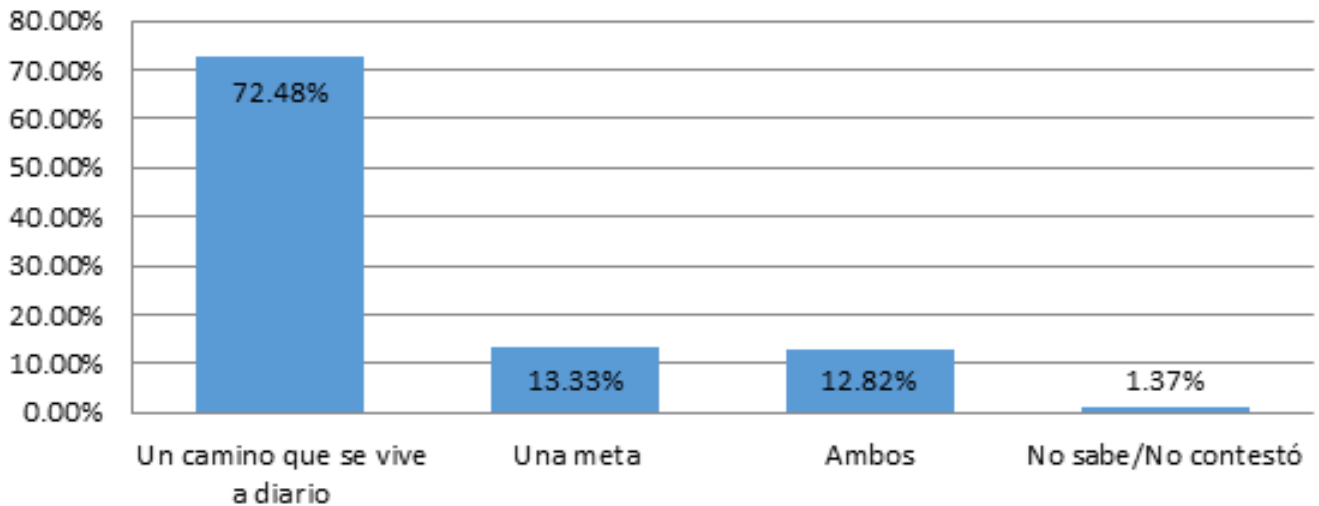
Varios interrogantes de la encuesta giraron alrededor de la percepción de la felicidad, para afinar su concepción y consideración según la opinión pública, hasta llegar al hecho de si ésta considera a aquella un derecho. En primer lugar, se afirma que la felicidad es en parte duradera 39.83% pero en parte momentánea 30.60% o incluso que puede ser ambas 28.21%. Esto en el sentido que puede ser algo que dure un momento o algo que sea parte de un estado de ánimo de larga duración (Gráfica 1).

## Gráfica 1. Usted cree que la felicidad es

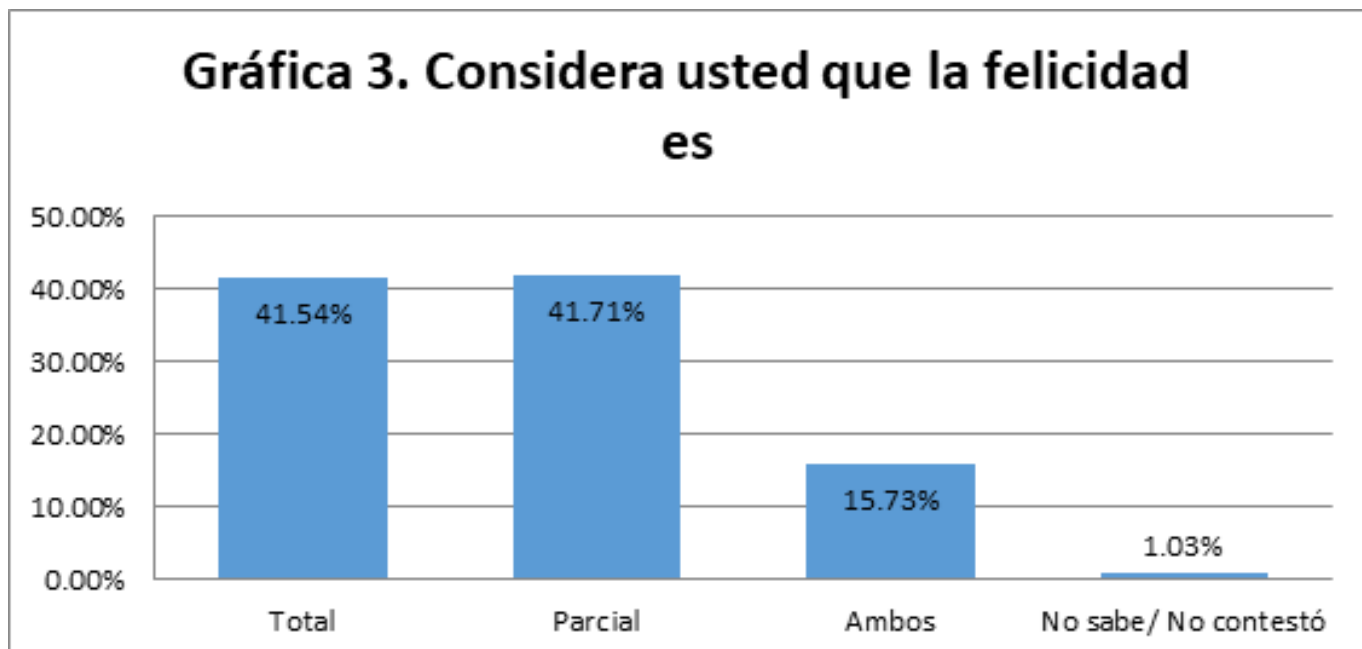


En segundo lugar, se preguntó si era un camino que se vive a diario o una meta a alcanzar o ambos. La primera opción fue seleccionada por la mayoría de las personas encuestadas con 72.48%, mientras la segunda por 13.33% y la tercera por 12.82% (Gráfica 2). Por lo que es posible afirmar que la felicidad es considerada como algo a transitar de forma cotidiana no un objetivo a alcanzar en un momento dado. Respuesta que tiene relación con la anterior en el sentido que es duradera según más de un tercio de la muestra consultada.

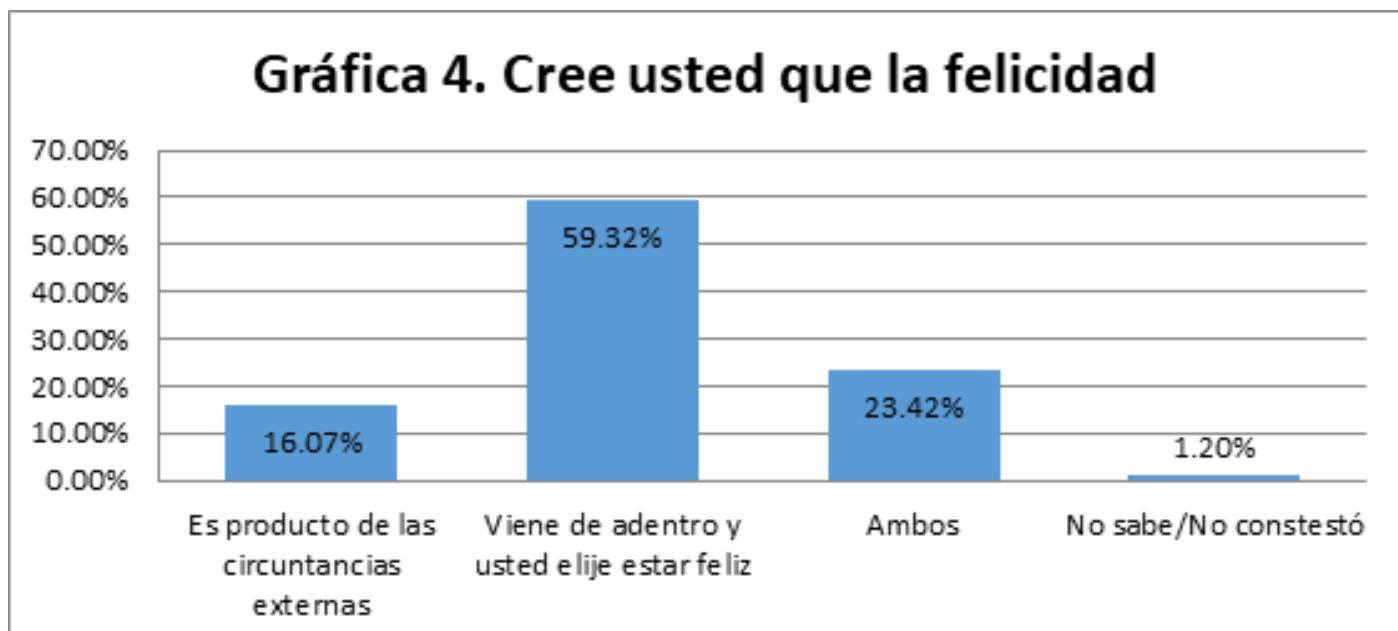
## Gráfica 2. Usted cree que la felicidad es



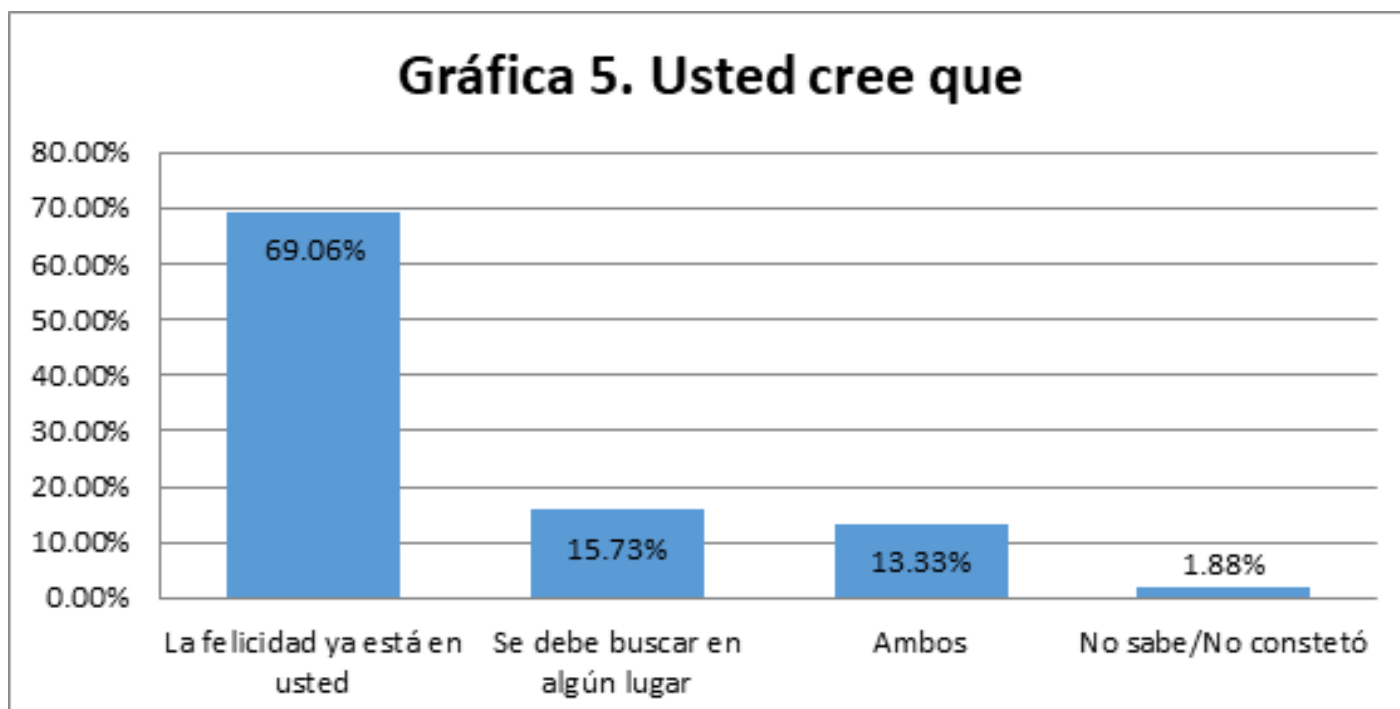
En tercer lugar, la felicidad es algo parcial según 41.71% y total según 41.54%, o ambos según 15.73% (Gráfica 3). Aquí la opinión parece dividida.



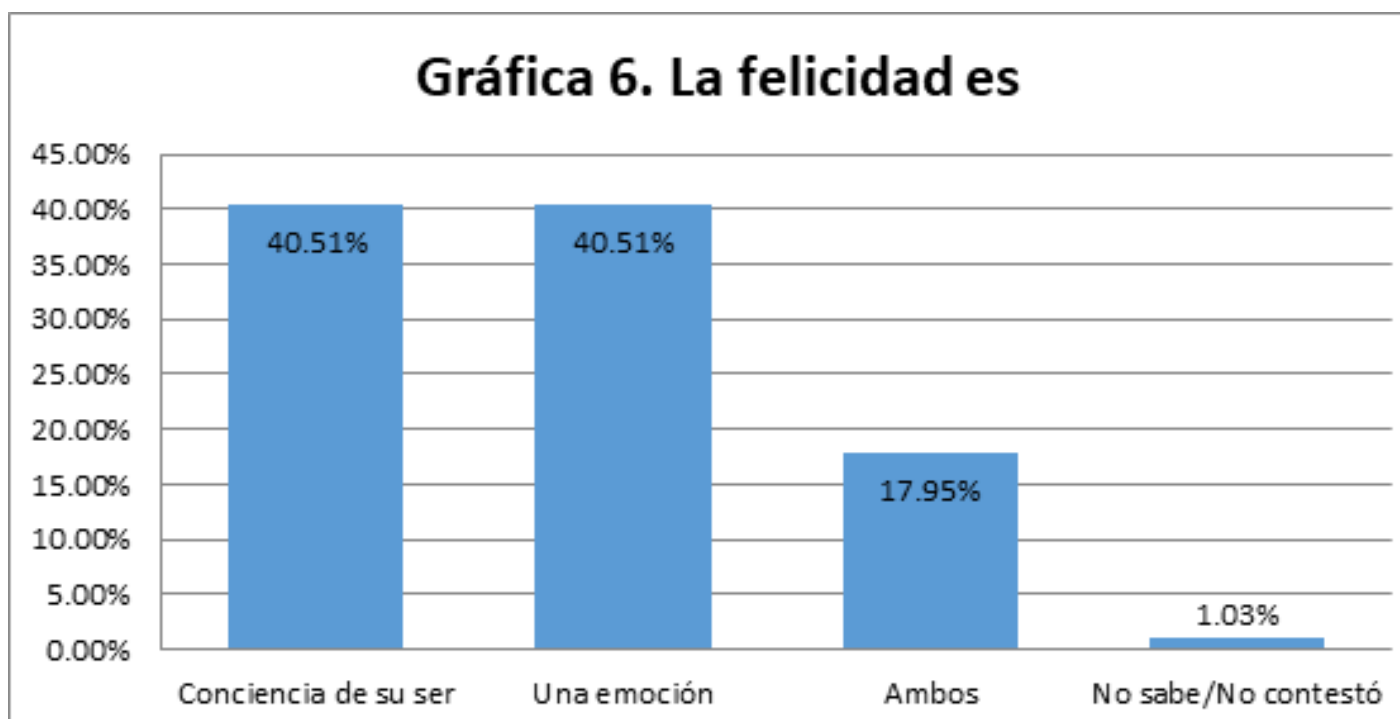
En cuarto lugar y a la pregunta si viene de adentro o es producto de las circunstancias externas, la mayoría y más de la mitad de la muestra respondió que viene de adentro 59.32%, y que producto del exterior lo es para 16.07%, ambos contaron con 23.42% de respuestas de la muestra (Gráfica 4).



54 En quinto lugar, el 69.06% de los encuestados indicó que la felicidad ya está en uno mismo, el 15.73% cree que se debe buscar en algún lugar y el 13.33% opina ambas cosas (Gráfica 5.)

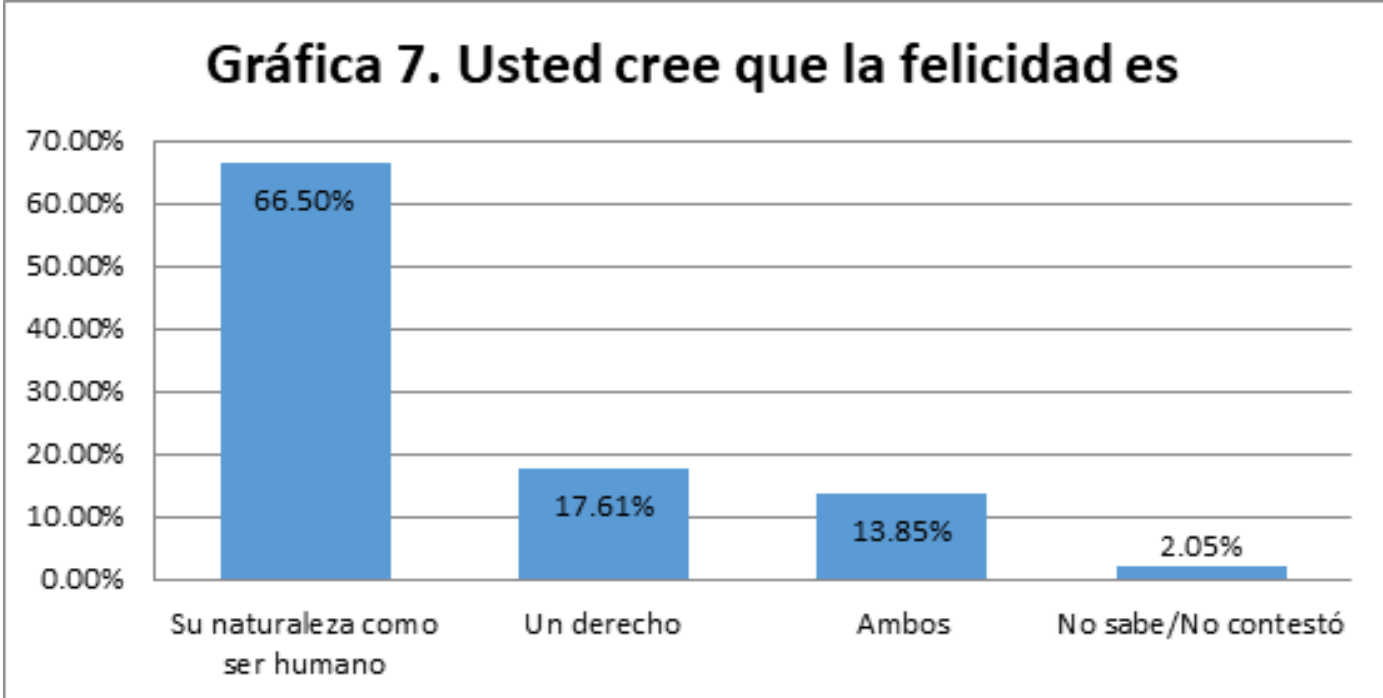


En sexto lugar se preguntó si la felicidad es una emoción o la conciencia de su ser, y aquí también hubo diversidad de pensamiento y creencia, ya que 40.51% opinaron que lo primero y el mismo porcentaje que lo segundo, en tercer lugar con 17.95% de las respuesta se dijo que ambos (Gráfica 6).



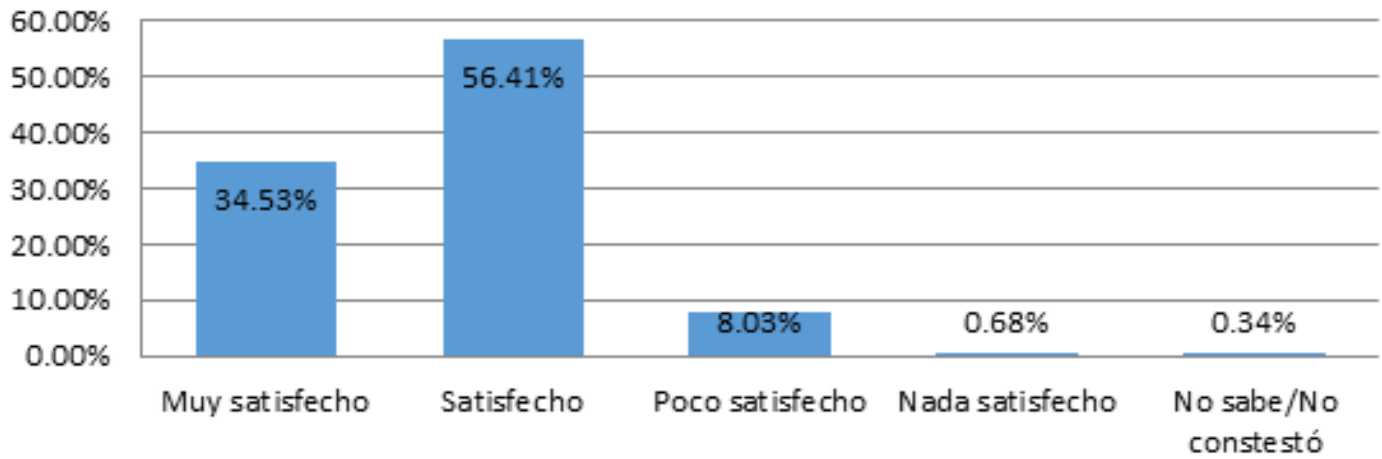


Finalmente llegamos a la pregunta que de manera directa interrogaba sobre si la felicidad es la naturaleza del ser o es un derecho o ambas cuestiones. La respuesta mayoritaria 66.50% afirmó que la felicidad es la naturaleza del ser humano, en segundo lugar y a bastante distancia 17.61% que es un derecho, y 13.85% de la ciudadanía opina que ambos (Gráfica 7). Respecto a esta última respuesta hay mucho que reflexionar, ya que parece claro que es un estado del ser y no un derecho, pese a que hay quien opina de esta última manera. Así esta respuesta, como varias anteriores, parece acercarse más a la filosofía oriental de la felicidad y la vida que a una posible ideología occidental de los derechos y las políticas públicas sin desconocer la importancia e influencia de éstos y éstas para que el ser humano pueda ser feliz.



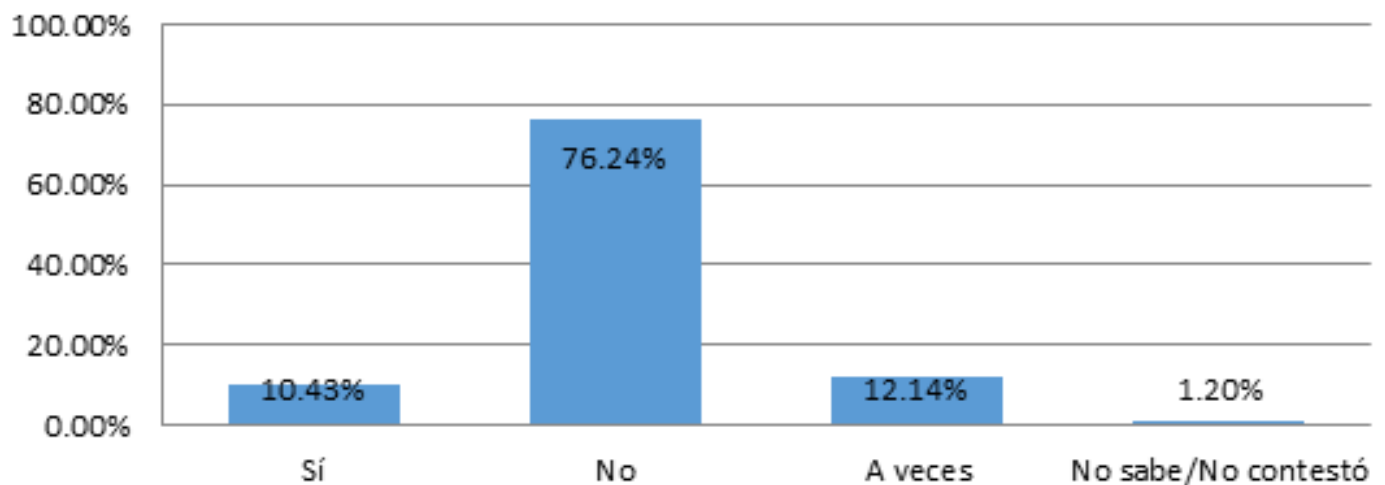
En otro orden de cosas, se realizaron también preguntas de tipo menos personal y más social, relacionadas incluso con el gobierno su responsabilidad en la felicidad de la gente. Para empezar, se pregunta sobre la satisfacción de la vida en general, a lo cual 56.41% dijeron estar satisfechos, y muy satisfechos según 34.53% (Gráfica 8).

### Gráfica 8. ¿Qué tan satisfecho está con su vida en general?



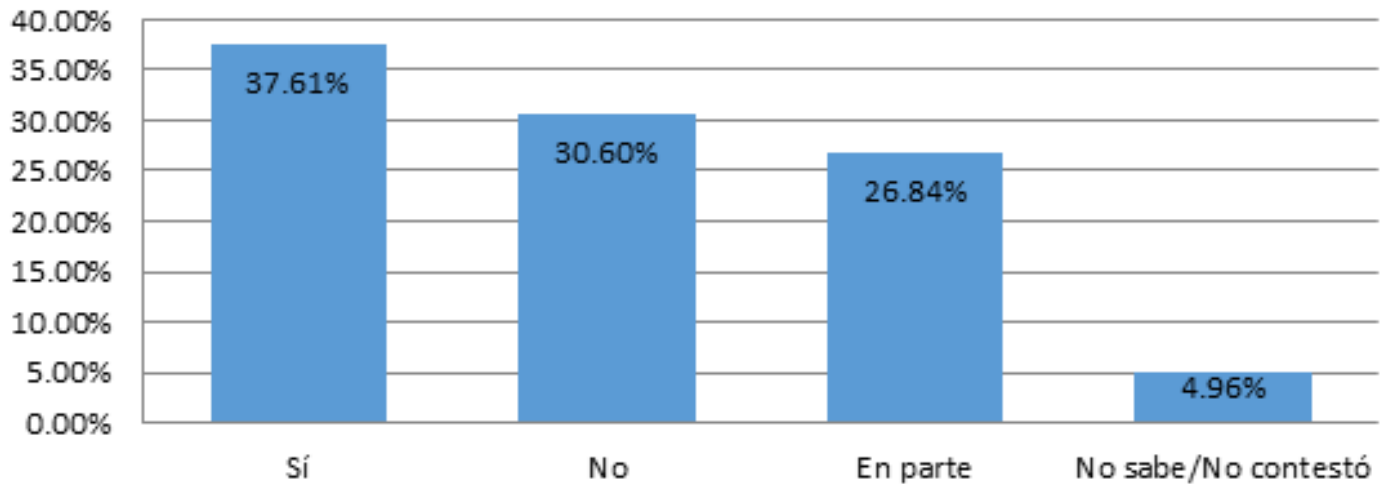
Otro interrogante era sobre la confianza en el gobierno del país, y la mayoría 76.24% dijeron no confiar, 12.14% a veces y sí confiar en el gobierno 10.43% (Gráfica 9).

### Gráfica 9. ¿Confía en el gobierno de sus país?



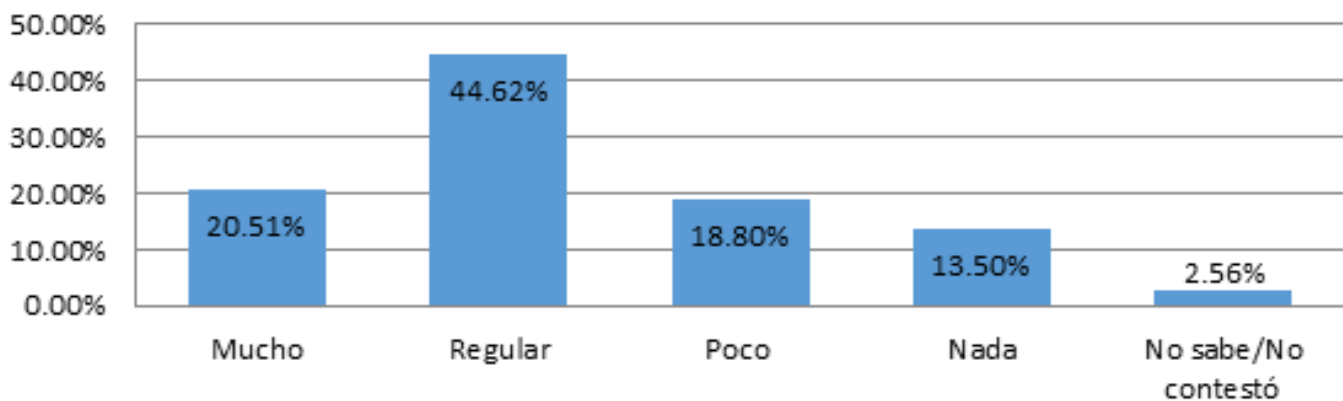
En este mismo orden de cosas se preguntó sobre el futuro del país y si consideraban que sería mejor, a lo cual la opinión pública ciudadana pareció bastante dividida: 37.61% dijo que sí, 30.60% que no y 26.84% que en parte (Gráfica 10).

### Gráfica 10. ¿Siente que en el futuro le va a ir mejor a México?



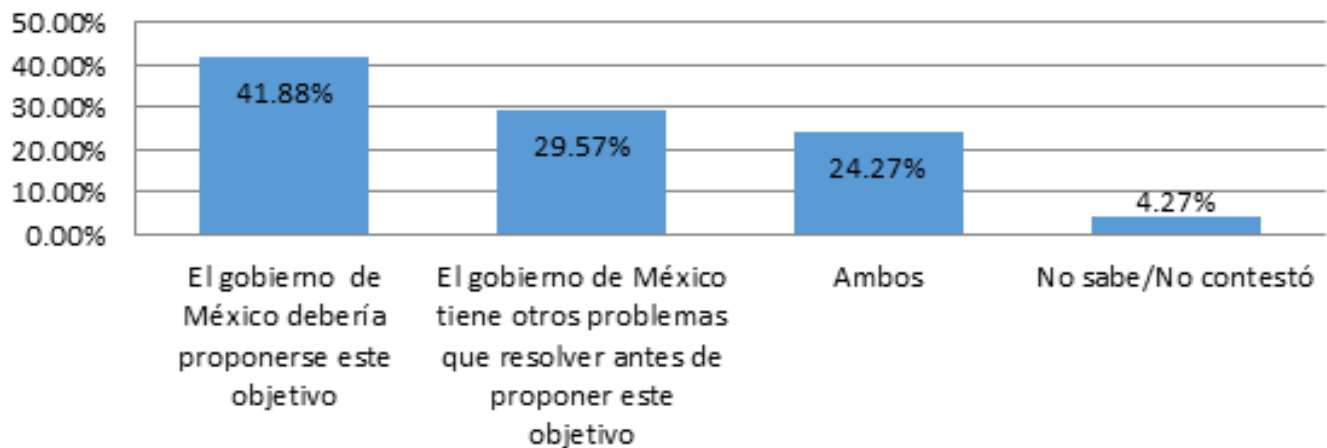
Finalmente, para ir cerrando esta presentación de datos, decir que sobre si el gobierno influye en la satisfacción de su vida 44.62% consideran que regular, mientras 20.51% de las personas encuestadas piensan que mucho, 18.80% creen que poco y 13.50% que nada (Gráfica 11). Esto es, el gobierno influye en la calidad de vida de la gente si bien no todo mundo cree lo mismo.

### Gráfica 11. ¿Qué tanto considera que las acciones del gobierno influyen en que usted se sienta satisfecho con su vida?



58  
Y a la pregunta si el gobierno debería tener como objetivo mejorar la felicidad de la gente o dedicarse a otras cosas, 41.88% de la ciudadanía consultada respondieron afirmativamente, y 29.57% que debería dedicarse a cosas más importantes, para completar este panorama 24.27% opinó que debería dedicarse a ambas cosas (Gráfica 12). De nuevo opiniones disímiles, no obstante, cierto porcentaje considera que sí debería empeñarse en mejorar la felicidad de la gente, esto significa que consideran que tienen injerencia en la misma y ésta por supuesto es vía políticas públicas que como se ha dicho en un apartado anterior significa el cumplimiento del derecho a la felicidad, si así lo queremos ver.

**Gráfica 12. En algunas partes del mundo se está proponiendo que los países se pongan como objetivo mejorar la felicidad y satisfacción de las personas con sus vidas. Pensando en México usted diría que**



## Consideraciones finales

Como reflexión final señalar que la felicidad directamente quizás no es un derecho como tal (Pastor, 2015), lo que sí es que los derechos humanos contribuyen al ejercicio de una sociedad más redistributiva y justa, con lo cual y desde este punto de vista son factor fundamental para poder ser felices. Otra cosa es que, si bien las leyes y las políticas enuncien discursos retóricos en torno a la felicidad, otra cosa es la práctica y su cumplimiento que significa ya una cosa humana y no un ideal social.

En cuanto a la ciudadanía se observó que no consideran a la felicidad tanto como un derecho sino más bien se trata de un asunto que tiene que ver con la naturaleza del ser humano. También se comprueba que la gente parece más o menos satisfecha con su vida en particular, no sí con el gobierno y su consideración en el futuro del país, o en cuanto a la implementación de políticas sociales por parte de la autoridad.

## Referencias

Bertossi, Roberto F. 2011. "Felicidad: ¿derecho o promesa?" La Opinión, 21 febrero, <http://diario-laopinion.com.ar/noticia/148502/felicidad-derecho-o-promesa>

Pastor Alonso, Sara 2015 "Los derechos humanos en la búsqueda de la felicidad" en EcoPolítica <https://ecopolitica.org/los-derechos-humanos-en-la-busqueda-de-la-felicidad/>

Wikipedia. 2017 "Siete Leyes" [https://es.wikipedia.org/wiki/Siete\\_Leyes](https://es.wikipedia.org/wiki/Siete_Leyes)

-2017 "Felicidad Nacional Bruta" [https://es.wikipedia.org/wiki/Felicidad\\_nacional\\_bruta](https://es.wikipedia.org/wiki/Felicidad_nacional_bruta)

Wikisource. 2017 "Declaración de Derechos de Virginia" [https://es.wikisource.org/wiki/Declaraci%C3%B3n\\_de\\_Derechos\\_de\\_Virginia\\_\(1776\)](https://es.wikisource.org/wiki/Declaraci%C3%B3n_de_Derechos_de_Virginia_(1776))

-2017 "Declaración de los derechos del Hombre y del Ciudadano" [https://es.wikisource.org/wiki/Declaraci%C3%B3n\\_de\\_los\\_Derechos\\_del\\_Hombre\\_y\\_del\\_Ciudadano](https://es.wikisource.org/wiki/Declaraci%C3%B3n_de_los_Derechos_del_Hombre_y_del_Ciudadano)

## ▽ FELICIDAD COMO BIEN PÚBLICO: REFLEXIÓN TEÓRICA Y PERCEPCIÓN CIUDADANA

Vázquez Guillén Luis Francisco<sup>1</sup>, Fernández Poncela Anna María<sup>2</sup>,

Canales Hernández Pedro de Jesús <sup>3</sup>

### Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo reflexionar en torno a la felicidad como un bien público. En el primer apartado se ahondará en la postura teórica que permite distinguir lo que puede ser considerado como bien público, para así reflexionar en los aspectos del concepto de felicidad que nos permiten abordarla y estudiarla como un bien sobre el cual el gobierno puede decidir y desarrollar políticas públicas. En el segundo apartado se presentan algunos resultados arrojados por una encuesta aplicada a la ciudadanía de la Ciudad de México en 2016. Esto con el propósito de exponer los datos sobre cómo vive la ciudadanía de la capital la felicidad, tanto en el ámbito privado como público. En el apartado final se reflexiona sobre cómo los aspectos públicos de la felicidad son vividos por la ciudadanía de la Ciudad de México.

**Palabras clave:** Felicidad, bien público, percepción ciudadana.

---

<sup>1</sup>l.fvazquez07@gmail.com/ 55 6682 6622, <sup>2</sup>fpam1721@correo.xoc.uam.mx/ 55 4389 6488, <sup>3</sup>pedrocanalshernandez@gmail.com/ 55 4484 4746 de Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco (UAM/X).



## Summary

The present work aims to reflect about happiness as a public good. The first section will delve into the theoretical position that allow us to distinguish what can be considered as a public good, in order to reflect on the aspects of the concept of happiness that allow us to approach it and study it as a good on which the government can decide and develop public policies. The second section presents some results of a survey applied to the citizenship of Mexico City in 2016. This in order to expose the results about how the citizenship of this capital lives happiness, both in the private and public spheres. The final section reflects about how the public aspects of happiness are lived by the citizens of Mexico City.

**Key words:** Happiness, public good, citizen perception.

## 62 La felicidad entre lo público y lo privado

¿Qué duda cabe? La felicidad existe: la sentimos y la pensamos. En algunos momentos nos frustra y en otros nos cautiva. En ciertos instantes dudamos de su existencia, pero sabemos, o creemos, que en algún tramo del recorrido por el que andamos en la vida, la encontraremos. La idea de la felicidad está en nosotros, aunque muchas veces no nos resulte fácil definirla. Esto a pesar de que contamos con un bagaje muy amplio emanado de diversos estudios realizados a través de muchas épocas. Sin embargo, lo importante es señalar que al margen de los estudios académicos e intelectuales que se han realizado, y que se realizarán, es facultad del individuo trazar los límites de lo que considera es la felicidad para él. La felicidad pertenece al individuo porque involucra la capacidad de construirse a sí mismo.

No obstante, una tendencia en el mundo de la investigación y en el campo del ejercicio gubernamental, ha empezado a mirar, con mayor énfasis, a la felicidad desde el ámbito de lo público. ¿Por qué siendo la felicidad algo de “utilidad de los individuos”, los gobiernos, recientemente, han decidido accionar sobre la felicidad como algo de “utilidad común”? En este apartado abordaremos, de manera sucinta, las posturas teóricas acerca de lo público y lo privado, con el fin de esbozar una respuesta a esta pregunta.

Como señala Norberto Bobbio (1989) la dicotomía entre público/ privado ha sido uno de los grandes temas de investigación sobre el cual se han desarrollado las ciencias sociales en Occidente. Uno de los ámbitos que se incluyen en esta dicotomía

es la distinción entre bienes públicos y privados. Algunos autores señalan que los bienes públicos puros son aquellos cuyo

Consumo no es rival, esto es, el consumo no reduce el beneficio posible de los demás, pero además no hay ninguna forma de aplicar el principio de exclusión; cuando el bien se produce no se puede excluir del consumo a nadie, por tanto, el bien queda disponible de forma libre (Martínez, 2002, p. 130).

Distinguir los bienes públicos es importante, pues como señala Barry Bozeman (1998), esto permite distinguir los campos de acción de las políticas públicas, sin embargo, pocas veces un bien puede considerarse como “puramente público”. Los bienes que no pueden ser considerados como enteramente públicos han recibido el nombre de “bienes cuasi- públicos” (Buchanan en Bozeman, 1998, p.94); también han sido llamados, según la clasificación que Martínez (2002) retoma: “bienes club”, “bienes compartidos”, “bienes preferentes”, “bienes comunes”.

Es importante señalar que la existencia de bienes no puramente públicos muestra uno de los debates más relevantes en cuanto a la relación entre lo público y lo privado. La sociedad, como una construcción compleja, no se puede analizar como si las esferas de lo público y lo privado se mantuvieran separadas, sin una constante interacción. Con relación a esto Nora Rabinovitch (2010) ha señalado:

“Términos complejos como ‘publicación’ de lo privado y ‘privatización’ de lo público, ‘socialización’ del Estado o ‘estatización’ de la sociedad, remiten a la amplificación de las funciones inventoras del Estado en ámbitos sociales tradicionalmente considerados ‘privados’, a la penetración de grandes organizaciones de origen ‘privado’ en el ámbito estatal, y a la transmisión de competencias públicas a instancias del ámbito privado” (p. 60).

Otra perspectiva teórica que nos habla sobre cómo lo público se inmiscuye en lo privado y viceversa es la “teoría multidimensional de lo público” que propone Barry Bozeman (1998). Si bien en este estudio Bozeman estudia la naturaleza pública/ privada de las organizaciones, su perspectiva también nos ayuda a entender la naturaleza pública/ privada de los bienes de un individuo y una sociedad. La teoría multidimensional, menciona Bozeman (1998), considera que tanto la autoridad política (lo público) como la autoridad económica (lo privado) influyen en una organización, y podemos considerar que también afectan a los bienes sobre los cuales las organizaciones accionan. Así, según Bozeman (1998), a partir de la proporción de autoridad política y económica que se ejerza sobre una organización, y en nuestro caso sobre un bien, éstos podrán considerarse como más o menos públicos a la vez que más o menos privados.

Pero ¿en qué aspectos la autoridad política o económica puede influir a un bien? Si se consi-

dera lo económico como lo privado, recordemos, como hace Bobbio (1989), que la primacía de lo privado sobre lo público es la posesión de una propiedad por parte del individuo. La relación entre el individuo y su propiedad otorga a éste el derecho de accionar sobre esa propiedad como él considere que más le convenga. Sin embargo, en el ámbito de lo privado no sólo se poseen propiedades materiales. Como nos recuerda Bobbio (1989), en el pensamiento de Locke la propiedad es derecho natural, pues surge y se construye antes de la consolidación de la autoridad política, así tanto propiedades materiales como derechos individuales y libertades deben estar garantizados por el Estado. En otras palabras, lo privado prepondera sobre lo público cuando la propiedad y los derechos y libertades del individuo condicionan las leyes del Estado. En este sentido, el derecho de un individuo a ser feliz, así como la libertad del individuo de elegir entre diferentes cursos de acción para ser feliz, convierten a la felicidad como algo del ámbito privado.

No obstante, recordando que la esfera de lo privado se ve afectada por la esfera pública, podemos decir que la felicidad no es meramente algo privado. En un primer instante, si consideramos la autoridad política como lo público, nos encontramos con los límites que establece la autoridad política sobre la libertad del individuo para actuar (coacción) y que tienen fundamento en el mantenimiento del orden social; en este sentido, si un individuo decide ser feliz ejecutando acciones que interrumpen la tranquilidad de los otros la autoridad pública puede (y debe) intervenir. Sin embargo, podemos observar a la felicidad desde el ámbito de lo público más allá de la necesidad de una autoridad política que mantenga el orden social.

64 △ Norberto Bobbio (1989) nos dice que “la supremacía de lo público se basa en la contraposición del interés colectivo al interés individual, y en la necesaria subordinación, hasta la eventual supresión, del segundo al primero; además en la irreductibilidad del bien común en la suma de los bienes individuales” (p. 28). Así, en el ámbito de lo público el bien común se contrapone a la propiedad individual. La definición que nos ofrece el *Diccionario de política* (Bobbio, Matteucci y Pasquino, 1991) acerca de lo que es el bien común nos permite reflexionar de manera interesante acerca de la felicidad como algo perteneciente al ámbito público. En el diccionario “bien común” se define como: “el principio que da forma a la sociedad y el fin al que ésta debe tender, desde el punto de vista natural y temporal: concierne a la felicidad y por consiguiente al valor por excelencia, aunque siempre subordinado a la moral” (Bobbio *et al*, 1991, p. 144- 145). En esta definición, también se distingue entre bien común y bien público, así como del bien individual:

“Mientras que el bien público es un bien de todos en cuanto que están unidos, el (bien) común es de los individuos en cuanto que son miembros de un estado, es un valor común que los individuos pueden perseguir sólo de manera conjunta. Además, en relación con el bien individual, el (bien) común no es simplemente su suma, ni tampoco lo niega: se sitúa como su verificación o síntesis armónica, partiendo de la distinción entre el individuo, que está subordinado a la comunidad, y la

persona que queda como verdadero y último fin” (Bobbio *et al*, 1991, p. 145).

Es entonces que podemos considerar a la felicidad como algo que pertenece al ámbito público pues es el bien común que involucra el trabajo solidario de todos los individuos de una sociedad para encontrarlo; pero no olvidemos que también pertenece al ámbito privado, pues corresponde a una elección personal.

Si la felicidad pertenece al ámbito público, entonces la autoridad gubernamental puede influir en él a través del desarrollo de políticas públicas. Si bien las políticas públicas surgen para hacer frente a problemas públicos, para cerrar brechas de desigualdad, también podemos considerar que las políticas públicas se desarrollan para poner a disposición de los individuos y grupos sociales los medios necesarios para que éstos puedan desenvolverse en la sociedad. En el caso de políticas públicas para el desarrollo de la felicidad se pueden planificar acciones que permitan a los individuos poseer los recursos, tanto materiales como inmateriales, para elegir los caminos que los lleven a ser felices. En este sentido, las políticas para el desarrollo de la felicidad están vinculadas con la política laboral, la política de salud, política de infraestructura y servicios públicos, política de tiempo libre, política de diversidad cultural, política ambiental, política educativa y toda política que refiera al desarrollo social. Sin embargo, al ser la felicidad un bien común que requiere el trabajo de todos, la política para el desarrollo de la felicidad también se vincula con: participación ciudadana, cultura política, rendición de cuentas, transparencia y todos aquellos mecanismos que acerquen a la ciudadanía al gobierno. Queda claro entonces que si la felicidad es considerada desde el ámbi-

to de las políticas públicas (por ser un bien común) es indudable que el gobierno y sus instituciones decidirán y accionarán sobre este asunto (Cardozo, 2006), pero también es responsabilidad de la ciudadanía vigilar y cuidar los procesos que el gobierno ejecuta para desarrollar tales políticas públicas (Canto, 2002).

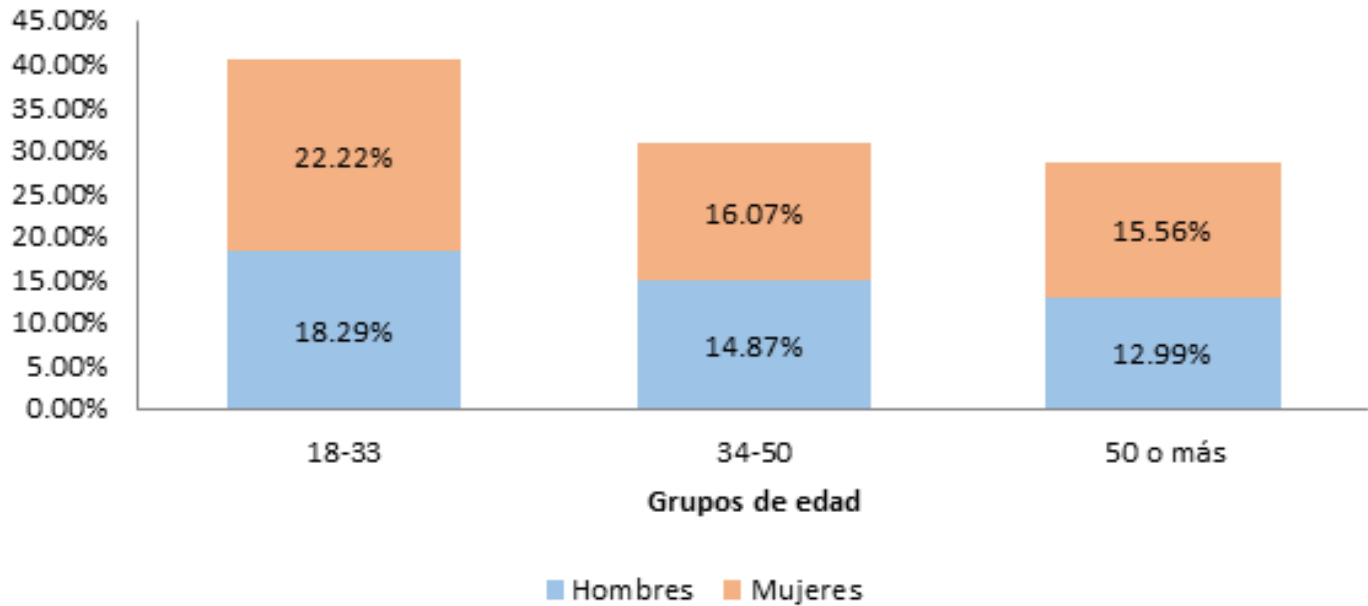
En este apartado se ha expuesto que la felicidad está en nosotros, concierne al ámbito privado: ser felices requiere de decisiones propias que representen y surjan de nuestros deseos, sueños, anhelos y placeres. Mas no se debe olvidar que las personas que caminan a nuestro lado, con quienes convivimos, también procuran ser felices, lo que atañe al ámbito público. Por lo cual es importante tomar el papel de un ciudadano solidario (o funcionario público solidario) para construir un escenario que permita a todos acercarse a su ideal de felicidad.

## Reflexión ciudadana acerca de lo público y privado de la felicidad

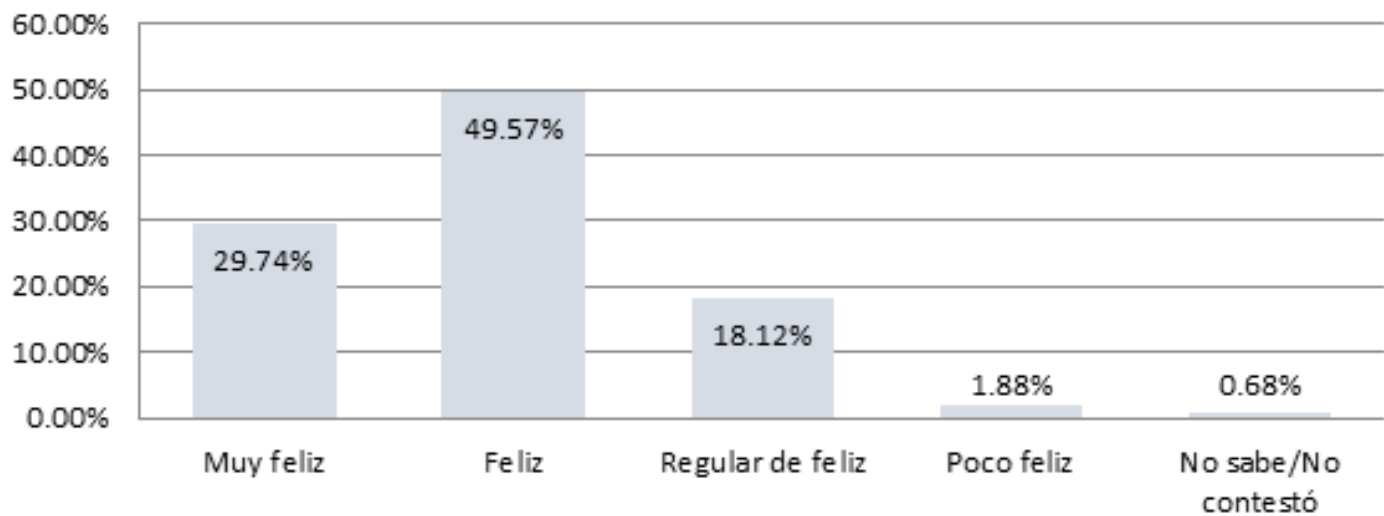
En este apartado se expondrán algunos de los resultados obtenidos de la aplicación de una encuesta aplicada a la ciudadanía de la Ciudad de México en 2016. Si bien, el objetivo del ejercicio estadístico era conocer las percepciones y opiniones de los habitantes en torno a la felicidad, para el caso de este texto recuperamos los datos que enmarcan la percepción de cómo viven los individuos la felicidad tanto en lo privado como en lo público.

Antes de mostrar los resultados se explica que en el diseño y aplicación del ejercicio estadístico se contempló a las y los ciudadanos de la Ciudad de México. En cuanto al tamaño de la muestra se planeó de 600 casos de personas que residieran en la ciudad al momento del estudio. Se proyectó una muestra no probabilística por cuotas, con una confiabilidad de 95% y un margen de error de  $\pm 4$ . Sin embargo, la muestra final quedó reducida a 585 encuestas aplicadas.

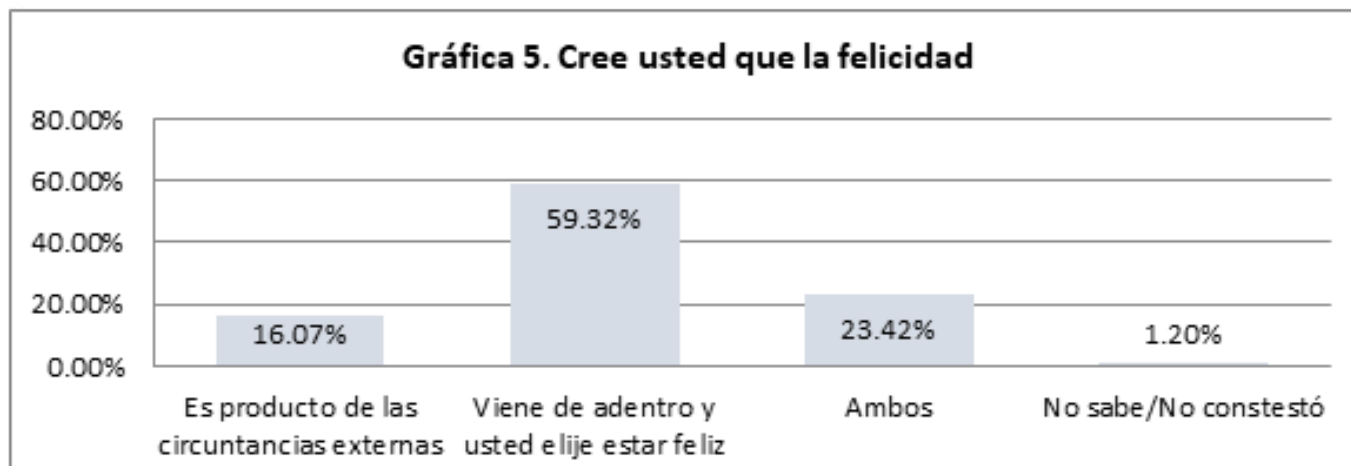
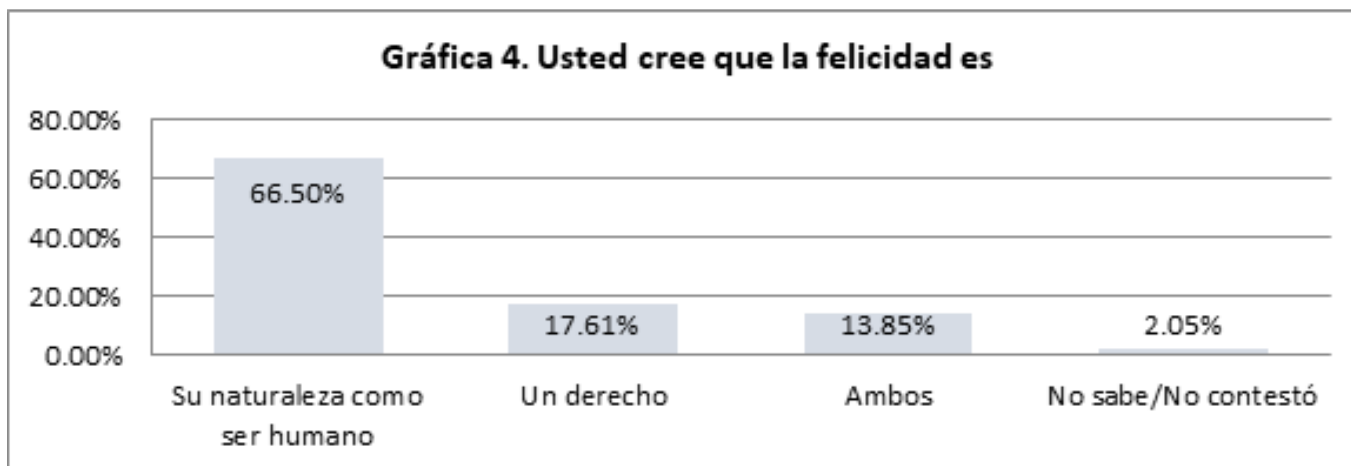
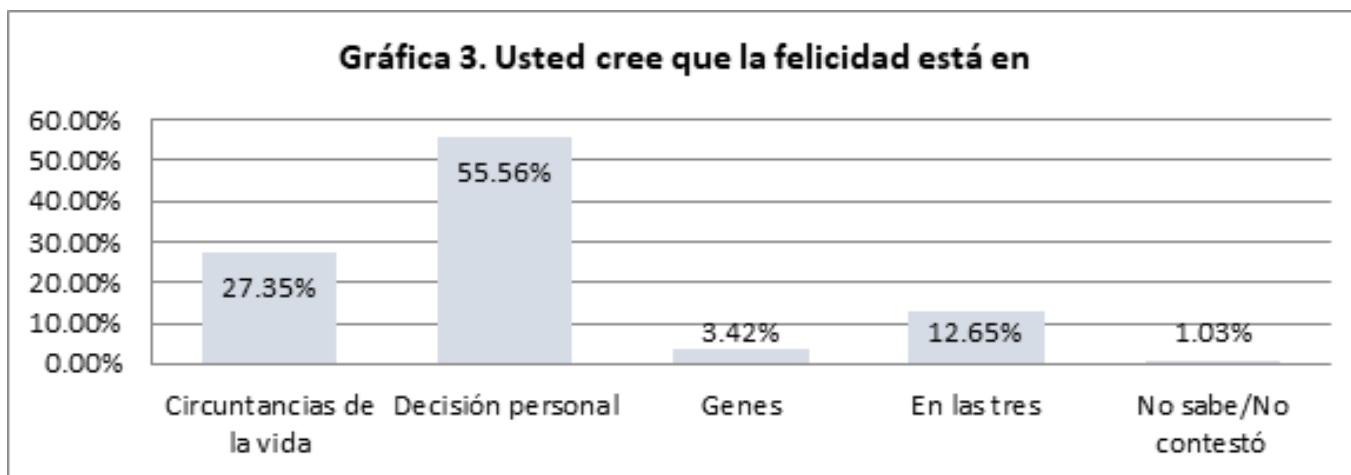
Respecto al perfil de la población encuestada se tomó en cuenta el sexo y la edad como cuotas. El 46.15% estuvo compuesto por hombres y el 53.85% por mujeres. Los encuestados se dividieron en tres grupos de edad: de 18-33, de 34 a 50 y de 50 o más. La distribución de estos datos puede observarse en la gráfica 1.

**Gráfica 1. Distribución por sexo y edad**

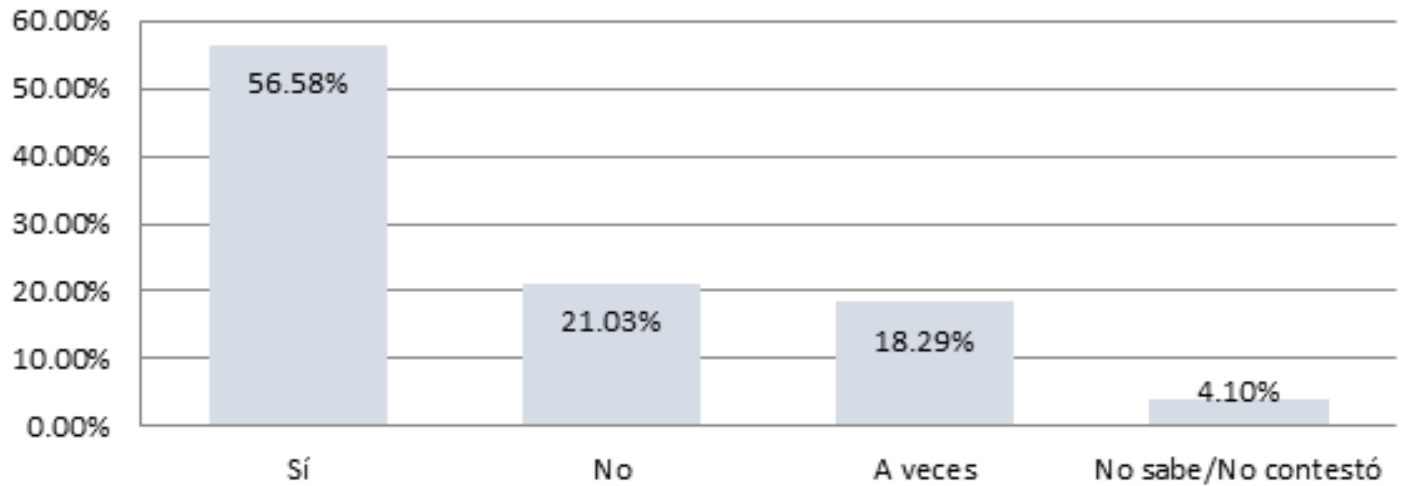
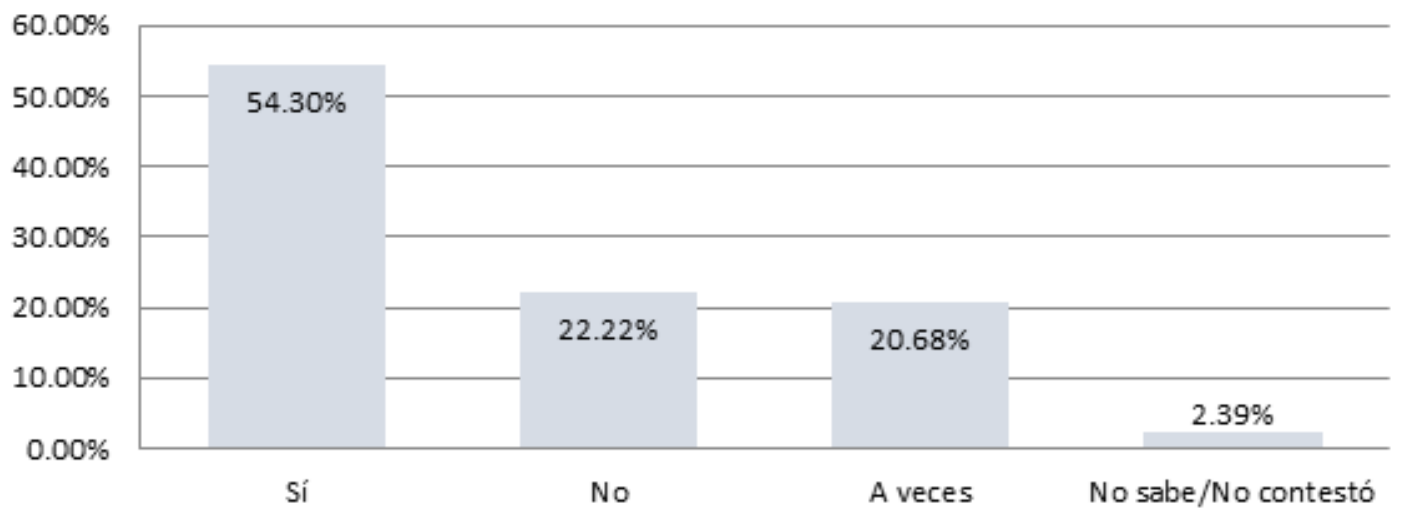
En general, la mayoría de los encuestados respondieron que su vida es “feliz” (49.57%) como se puede observar en la gráfica 2.

**Gráfica 2. En general, ¿usted diría que su vida es?**

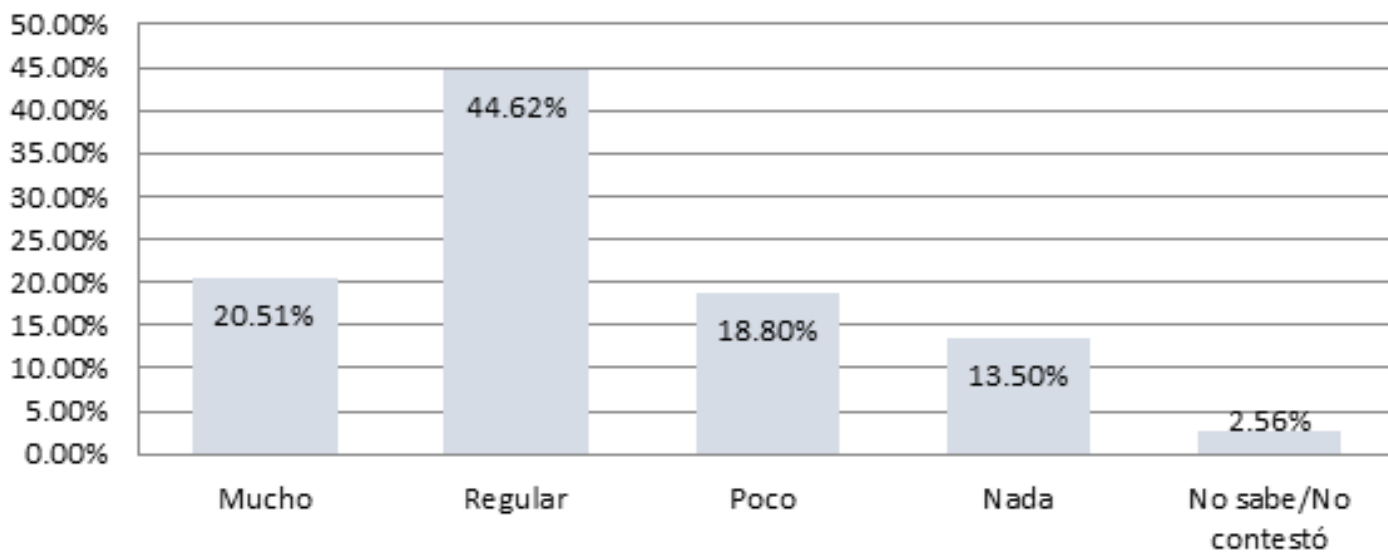
En cuanto al origen de la felicidad, el 55.56% considera que es una decisión personal (gráfica 3), el 66.50% considera que es parte de la naturaleza del ser humano (gráfica 4) y el 59.32% cree que viene de adentro y uno elige estar feliz (gráfica 5). En cuanto a la relación de la felicidad con los demás: el 56.58% considera que su felicidad influye en los demás (gráfica 6), el 54.70% considera que la felicidad de los otros influye en su persona (gráfica 7), pero el 44.62% considera en una escala regular que las acciones gubernamentales influyen en su satisfacción con la vida (gráfica 8), a la vez que el 62.91% opina que el gobierno debe mejorar su satisfacción con la vida (gráfica 9).



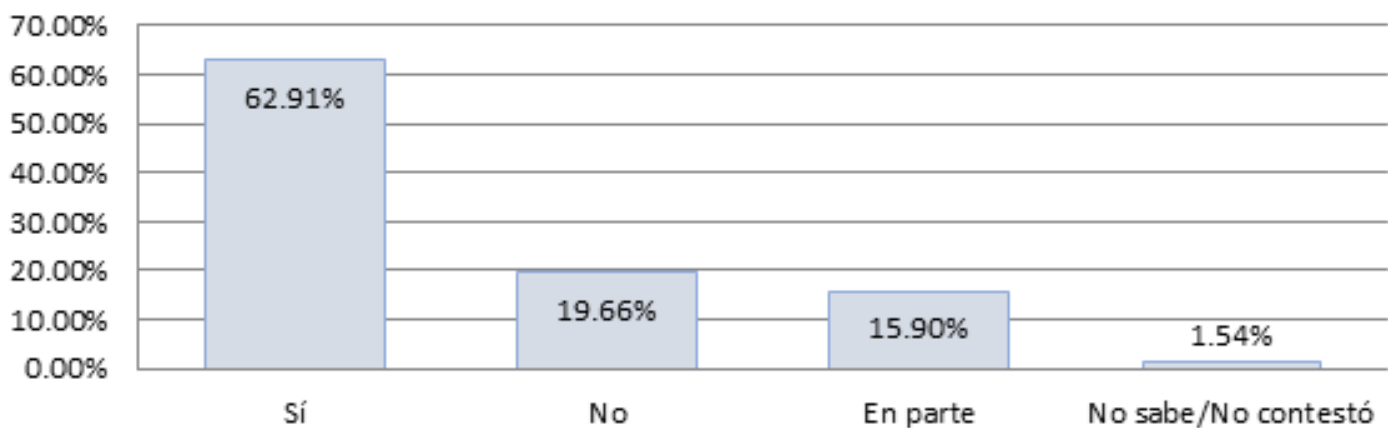


**Gráfica 6. ¿Su felicidad influye en los demás?****Gráfica 7. ¿La felicidad de los otros influye en usted?**

**Gráfica 8. ¿Qué tanto considera que las acciones del gobierno influyen en que usted se sienta satisfecho con su vida?**

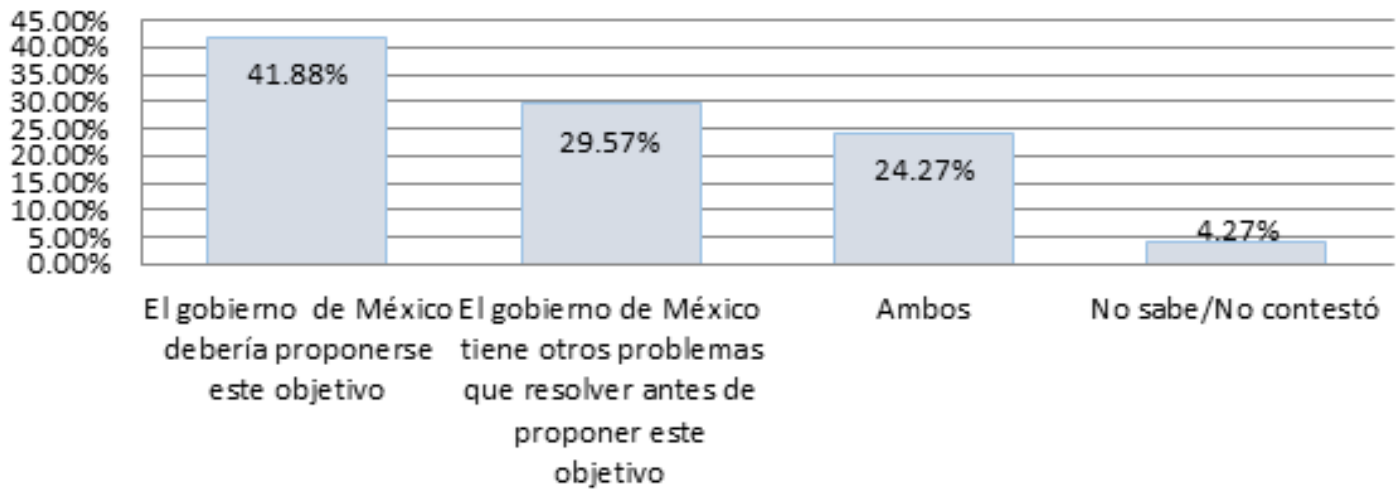


**Gráfica 9. Considera que el gobierno debe mejorar su bienestar o satisfacción con la vida**



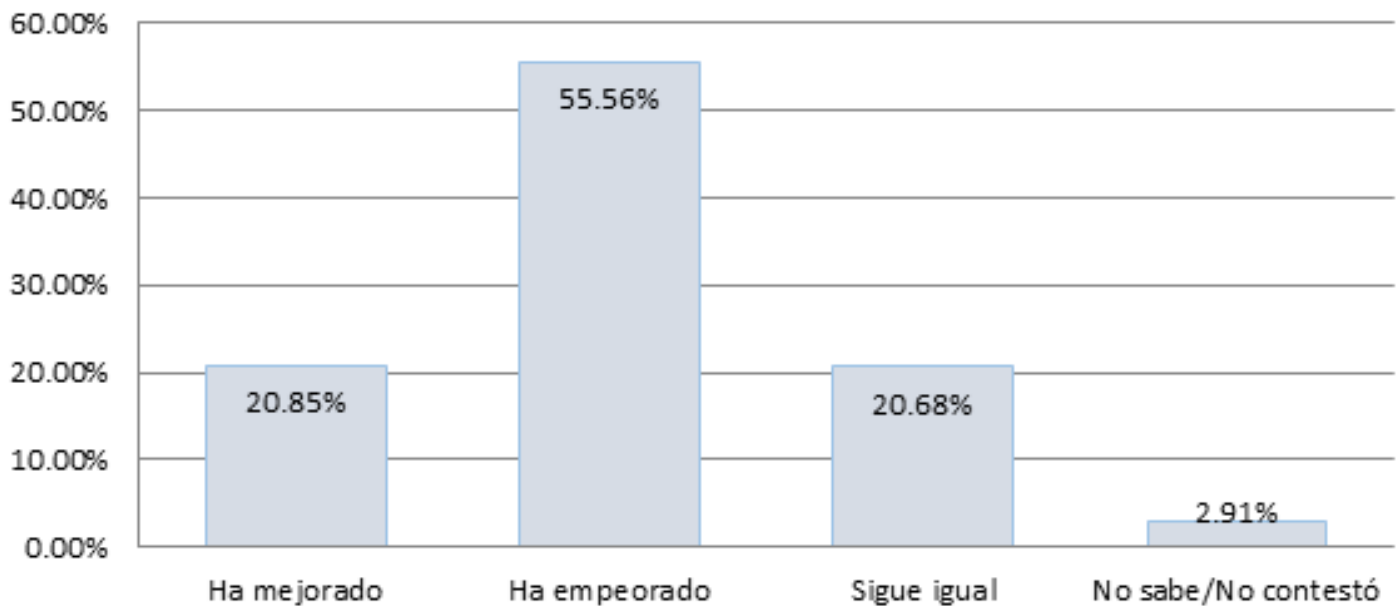
Al cuestionar a los encuestados sobre si consideraban que el gobierno debe plantearse como objetivo mejorar la felicidad y satisfacción de vida de los ciudadanos, como otros gobiernos del mundo lo están haciendo, la mayoría (41.88%) respondió que el gobierno sí debería plantearse este objetivo (gráfica 10).

**Gráfica 10. En algunas partes del mundo se está proponiendo que los países se pongan como objetivo mejorar la felicidad y satisfacción de las personas con sus vidas. Pensando en México usted diría que**

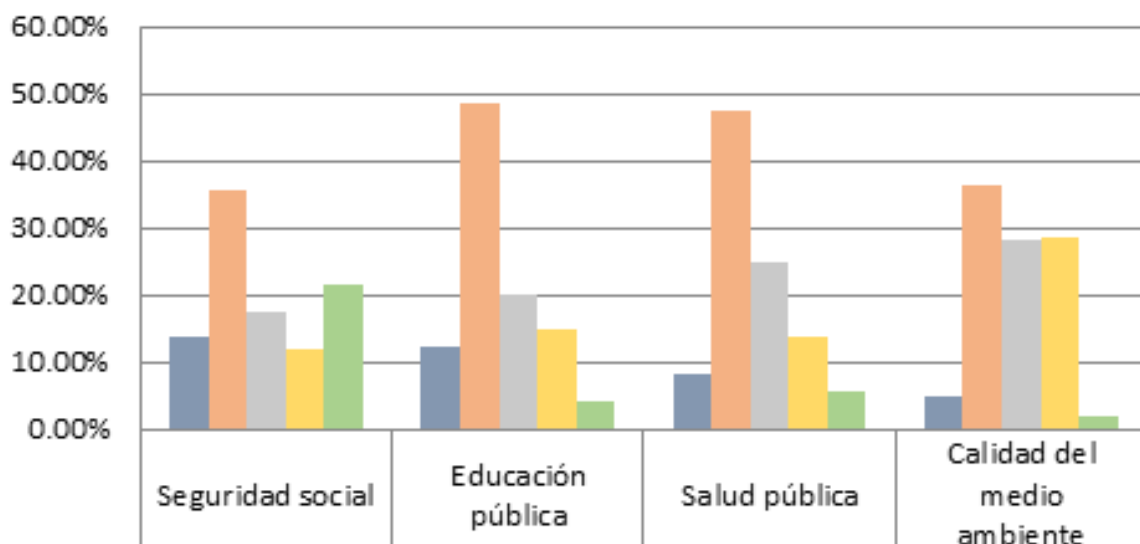


En cuanto a la percepción de asuntos públicos el 55,56% de los habitantes encuestados opinaron que en los últimos años la calidad de vida en la Ciudad de México ha empeorado (gráfica 11). Sobre algunos servicios públicos, el 35,56% considera como regular de satisfecho los servicios del seguro social; el 48,55% está regular de satisfecho con respecto de la educación pública; el 47,69% dice estar regular de satisfecho con los servicios de salud pública; y el 36,24% comenta estar regular de satisfecho con la calidad del medio ambiente (gráfica 12).

**Gráfica 11. En los últimos años usted cree que la calidad de vida en la Ciudad de México**



**Gráfica 12. Satisfacción respecto a algunos servicios públicos**



|                       |        |        |        |        |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|
| ■ Mucho               | 13.68% | 12.31% | 8.21%  | 4.96%  |
| ■ Regular             | 35.56% | 48.55% | 47.69% | 36.24% |
| ■ Poco                | 17.61% | 20.00% | 24.79% | 28.21% |
| ■ Nada                | 11.76% | 15.04% | 13.85% | 28.55% |
| ■ No sabe/No contestó | 21.37% | 4.10%  | 5.47%  | 2.05%  |

## Reflexión final

Los habitantes de la Ciudad de México son felices, o al menos eso expresan quienes fueron encuestados. A la vez, más de la mitad de los encuestados consideran y muestran estar conscientes de que la felicidad pertenece al ámbito privado, pues es algo natural al ser humano y que surge de las decisiones del mismo individuo. De igual manera, las personas encuestadas reconocen a la felicidad como algo con cabida en el ámbito público, pues se opina que la felicidad propia influye en la de los demás y viceversa, lo que la caracteriza como un bien común. Además, se acepta que el gobierno tiene algo de deber en cuanto a los asuntos que atañen a la felicidad. El resultado es interesante, pues esboza una disposición de los habitantes de la Ciudad de México a procurar y a ocuparse de la felicidad como un bien común que simboliza también un bienestar individual.

No obstante, al cuestionar a los ciudadanos sobre algunas cuestiones públicas como lo son los servicios públicos, la mayoría de los encuestados dice estar “regular de satisfecho” con éstos, en segundo lugar, destaca “poco satisfecho”, y en tercero “nada satisfecho”. Paralelo a esto, la ciudadanía expresa que en los últimos años la calidad de vida en la ciudad ha empeorado. Encontramos entonces que si bien la ciudadanía reconoce el deber del gobierno sobre la felicidad también percibe que el gobierno no corresponde con acciones que le permitan sentirse satisfecha en la sociedad que habita.

72 △ Esto es de relevancia pues si el gobierno de la ciudad (o federal) decide accionar sobre el desarrollo de la felicidad deberá comenzar a vincular sus políticas con acciones que hagan sentir satisfechos a los individuos, más allá de sólo cerrar brechas de desigualdad. De igual manera, deberá dotar a los habitantes de medios que les permitan entablar diálogos con las autoridades correspondientes en torno a las problemáticas que los mismos ciudadanos perciben sobre el desarrollo de su felicidad. Recordemos que, si se acciona sobre la felicidad desde el ámbito público, ésta representa un bien común que ha de buscarse de manera conjunta y solidaria entre todas las partes que conforman la sociedad.

## Referencias

- Berlin, Isaiah. (2004). *Sobre la libertad*. Madrid, España: Alianza editorial.
- Bobbio, Norberto; Matteucci, Nicola; Pasquino, Gianfranco. (1991). *Diccionario de política*. México: Siglo Veintiuno Editores.
- Bobbio, Norberto. (1989). *Estado, gobierno y sociedad. Por una teoría general de la política*. México: FCE.
- Bozeman, Barry. (1998). *Todas las organizaciones son públicas. Tendiendo un puente entre las teorías corporativas privadas y públicas*. México: Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública, A.C. / FCE.
- Canto Chac, Manuel. (2002). "Introducción a la Ciencia de Políticas Públicas". En Canto, M. y Castro, O. (coord.), *Políticas Públicas y Participación Ciudadana en el Municipio*. México: MCD.
- Cardozo B., Myriam I. (2006). *La evaluación de políticas y programas públicos. El caso de los programas de desarrollo social en México*. México: H. Cámara de Diputados, LIX Legislatura- Miguel Ángel Porrúa.
- Fromm, Erich. (2012). *El miedo a la libertad*. México: Paidós.
- Martínez, Ronald. (2002). *Justicia social y bienes públicos*. Xalapa, Veracruz, México: Universidad Veracruzana.
- Rabotnikof, Nora. (2010). "Los sentidos de *lo público*". En Merino, Mauricio (comp.), *Ética pública*. México: Biblioteca Básica de Administración Pública/ Siglo Veintiuno Editores.

## CUÁDRUPLE HÉLICE: UN MODELO DE CAMBIO ORGANIZACIONAL TRANS-DISCIPLINAR.

Rosalio Gerardo Flores Flores<sup>1</sup>

### RESUMEN

El quehacer de las instituciones encargadas de promover el desarrollo de una región se basa en la política y en la economía, las que se han ido labrando desde todos los tiempos (Acemoglu y Robinson, 2012).

Así, el problema de tal desarrollo requiere de un modelo integrador y una metodología para construir y sostener la conjunción de organizaciones en el trabajo de solucionar su problemática organizacional y poderlos dimensionar a otros niveles.

El modelo de triple hélice (Etzkowitz y Leydesdorff, 1966) es la base para un modelo consecutivo, más inclusivo y con mayor potencial: el modelo de cuádruple hélice.

El objetivo de la ponencia es el de bosquejar el tipo de labor organizacional basado en este modelo, como medio para potenciar el trabajo cooperativo interinstitucional.

La base teórica enuncia que cuando se ponen los problemas en el terreno de las oportunidades cambia la visión que se tiene de ellos, (Flores, 2016). Esto a través de la investigación acción (IA), metodología científica para el trabajo organizacional participativo.

Tal acercamiento a una misma realidad no se hace por parte de los científicos de cada área de igual manera; diversificando la perspectiva, (Gutiérrez, 1998).

Las organizaciones implicadas en este modelo innovador se ejemplifican con casos básicos reales en México e internacionales como Etzagunza Gunea en España y Sphia Antípolis en el sur de Francia.

**Palabras clave:** Cuádruple hélice, organizaciones sociales, investigación acción, transdisciplinaria, planeación estratégica colaborativa.

<sup>1</sup>[geff@prodigy.net.mx](mailto:geff@prodigy.net.mx), Tel. 443-3267563, ININEE-UMSNH, Morelia, Michoacán, México.

## ABSTRACT

Overview the work of institutions commissioned of promoting the regional development is based in politics and in the economy, which have been tilling from all-time (Acemoglu and Robinson, 2012).

So, the problem of such development requires an integrative model and a methodology to build and sustain the conjunction of organizations at work solving organizational problems and be able to measure it at other levels.

The triple helix (Etzkowitz and Leydesdorff, 1966) model is the base for a more inclusive model and with the greatest potential: the Quad Helix model.

The aim of the paper is the sketched the kind of organizational work based on this model, as a means to strengthen the cooperative inter-agency working.

The theoretical basis States that when there are problems in the field of opportunities changes the vision that we have of them, (flowers, 2016).

This means research action, scientific methodology for participatory organizational work. Such an approach to the same reality is not by the scientists of each area in the same way; diversifying the perspective, (Gutierrez, 1998).

Organizations involved in this innovative model is exemplified with basic real in Mexico and cases such as Etzagunza Gunea in Spain and Sphia Antípolis in the South of France.

**Key words:** Quad Helix, social organizations, research action, transdisciplinarity, Collaborative strategic planning.



## Descripción del problema.

Si se ponen los problemas organizacionales en el terreno de las oportunidades cambia la visión que se tiene de ellos y permite entrar en la acción estratégica casi de inmediato y poder seguir a tal visión de manera participativa (en equipo), a partir del presente (Flores, 2016) y propiciar el desarrollo organizacional de manera transdisciplinar.

El quehacer de las instituciones encargadas de promover y regular el desarrollo de una región o de un país junto con la equidad de la riqueza que se genere, se fundamenta en las bases políticas de la propia política y de la economía que la historia ha ido labrando desde todos los tiempos, como si evolución de especies fuera (Acemoglu y Robinson, 2012). Esto a partir de que la humanidad se organizó en grupos, los que más tarde serían las organizaciones institucionalizadas. Este tipo de organizaciones ha seguido dos caminos con sus respectivos resultados: países desarrollados y países subdesarrollados con su consecuente calidad de vida de las personas, independientemente de la base ideológica que hayan adoptado tales países (Ídem).

Así, el problema de tal desarrollo requiere de un modelo integrador y una metodología para construir y sostener la conjunción de organizaciones en el trabajo de solucionar su problemática organizacional y poderlos dimensionar a otros niveles, con miras al cambio innovador que permita establecer las bases para la productividad ciudadana desde las decisiones sociales, poniendo, consecuentemente, una barrera al uso del poder de manera deshonesto. Y, sobre todo, cimentando las bases para todo tipo de innovación. La innovación es resultado del trabajo en equipo, con tecnología metodológica basada en la acción participativa,

en equipo, holística.

## Objetivos.

Bosquejar el tipo de trabajo organizacional para un país como México, nación que no ha podido rebasar el modelo jerárquico de administración de la riqueza basado en la transferencia del poder que los gobernantes han reproducido desde los tiempos precolombinos (Ídem). Tipo de trabajo que debe basarse, por lo menos, en un modelo como el llamado de cuádruple hélice, como medio para potenciar el desarrollo regional a partir del trabajo transdisciplinar hacia la búsqueda de la participación social integrada (Stoner *et al.*, 2000).

Así como poner de relieve que la sustentabilidad de la vida debe ser el alcance superior de las organizaciones, conllevando que en esta visión está presente el alcance de la calidad de vida de las personas y la distribución de la riqueza, ya que tal riqueza es el planeta vivo.

## Bases teóricas.

El desarrollo organizacional ha evolucionado desde los años sesentas (con sus predecesores desde la revolución industrial) en que se reconoció con tal nominación. Y desde entonces no ha perdido sus virtudes principales: el trabajo participativo, la organización procesal y la planificación estratégica (Stoner *et al.*, 2000). Y aun cuando no se deben separar como metodologías en secuencia o con fronteras entre ellas, ni ubicarlas como una etapa de la historia organizacional, se hacen útiles sus variantes innovadoras en la actualidad, las que presentan una base teórica para el trabajo organizacional dentro de la idiosincrasia de países como México, en los que se debe trabajar con el egoísmo pernicioso aprendido (EPA), (Flores, 2016), el que raya en la competencia individualis-

76 △ ta (incompetencia en sí) y en la corrupción lapidaria de cientos de años.

▽ El acercamiento a una misma realidad no se hace por parte de los científicos de cada área de igual manera; es decir, cada rama de la ciencia tiene sus objetivos y sus preferencias que hacen variar la perspectiva, (Gutiérrez, 1998).

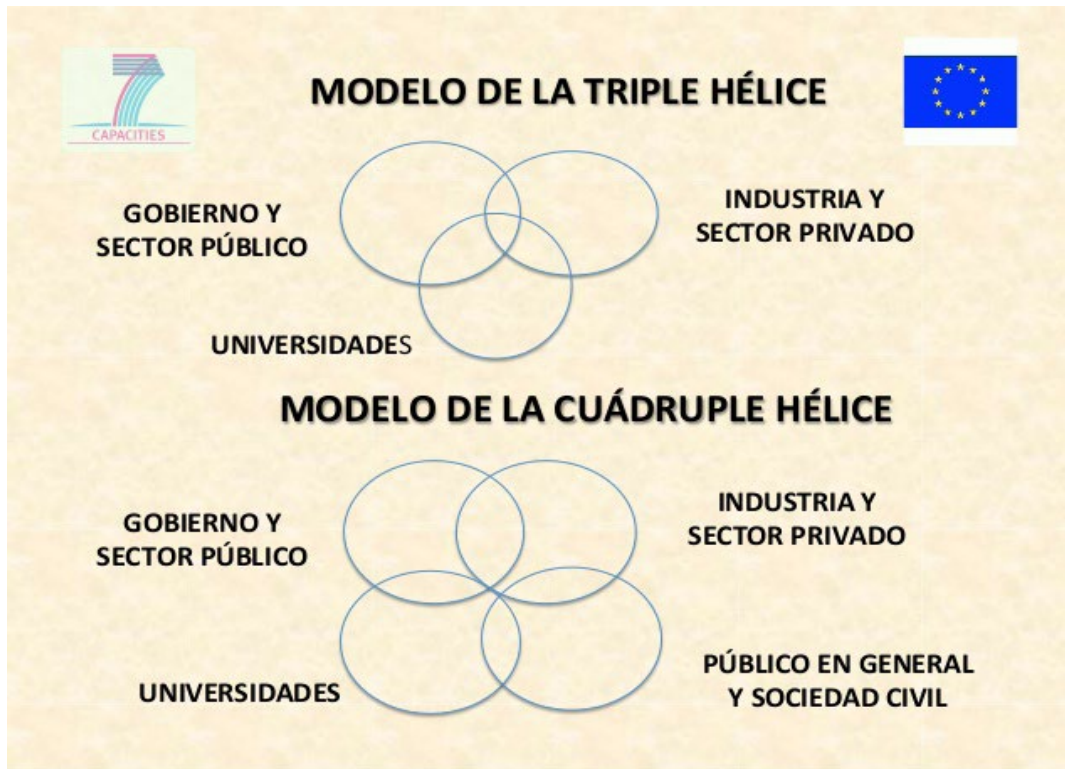
Esta idea sirve de base para aplicar una metodología participativa que conlleva el trabajo de la transdisciplinariedad de maneras explícita e implícita, en el camino hacia la visión organizacional compartida (Pérez, 1997).

Así, el problema de un desarrollo regional requiere un modelo integrador y una metodología para construir y sostener la conjunción de organizaciones en el trabajo de solucionar su problemática organizacional y poderlos dimensionar a otros niveles y regiones.

El modelo de triple hélice (Etzkowitz y Leydesdorff, 1966) ya se utiliza como la base para un modelo más inclusivo y con mayor potencial de resultados a los plazos corto, mediano y largo: el modelo de cuádruple hélice (Figura N° 1).

Las organizaciones implicadas en el desarrollo regional de cuádruple hélice serían, por antonomasia: el estado, las organizaciones de la sociedad civil (con las organizaciones llamadas “informales”), las organizaciones privadas y singularmente las universidades e instituciones de educación y formación profesional.

En esta ponencia se presenta a manera de modelo a seguir: la forma, con su fondo metodológico, de establecer una posible agencia de desarrollo regional, partiendo del trabajo participativo de la investigación acción (Karlsen y Larrea, 2015). Ejemplificándose con casos básicos reales en México e internacionales como Ezagunza Gunea en España y Sophia Antípolis en el sur de Francia.



## Metodología empleada.

Dos caminos se señalan en esta ponencia: la IA, en el nivel de consultoría de procesos y una permanente aplicación de la dialéctica materialista como método de creación de conocimiento a través de la discusión de ideas en las reuniones de trabajo, las que serán el caldo de cultivo en el laboratorio de la creación de conocimiento como resultado de tales discusiones entre las personas al diagnosticar, analizar, discutir, encontrar soluciones y ponerlas en práctica, con sus consecuentes retroalimentaciones.

El camino de la investigación acción cuenta con un instrumental metodológico con técnicas como las enunciadas en la tabla N° 1.

Tabla N° 1. Instrumental metodológico para la IA

| N° | Técnicas  | Autor         | Contenido  |
|----|---|---------------|--|
| 1  | Proceso de solución de problemas en grupo (PSP) | Xerox, 1999.  | Solución participativa de problemas organizacionales   |
| 2  | Consultoría de procesos.                        | Schein, 1988  | Ayudar acompañando en vez de asesorar. IA  |
| 3  | Planos de análisis.                             | Pérez, 2000.  | La visión de un mismo problema desde diferentes niveles. Transdisciplinariedad.  |
| 4  | Validación de las percepciones.                 | Pérez, 1999.  | La visión de un mismo problema desde diferentes ángulos y especialidades. Transdisciplinariedad.   |
| 5  | Pensamiento lateral.                            | DeBono, 2004. | Análisis de problemas organizacionales desde diferentes sensaciones y sentimientos. Transdisciplinariedad  |
| 6  | Entornos turbulentos.                           | Ansoff, 1997. | El entorno político, social, económico, biológico es veloz, incomprensible, inédito y constante. Turbulento.   |
| 7  | Visión compartida.                              | Pérez, 2000.  | Una visión compartida guía al mismo rumbo la visión organizacional, los individualismos y los EPA.   |
| 8  | Planeación estratégica colaborativa (PEC).      | Flores, 2016. | El diseño (plan) del trabajo colaborativo para seguir hacia la visión compartida, con lo que se necesita, no con lo que se tiene. A partir del presente. |
| 9  | Administración de la resistencia al cambio.     | Pérez, 2000.  | La resistencia al cambio es implícita y se administra, la oposición es explícita y excluyente.   |
| 10 | Capacitación cruzada.                           | Pérez, 2000.  | La dialéctica del método participativo permite una permanente capacitación entre las personas en las reuniones.  |

## Resultados.

Se expresan tres formas de resultados, todas expresando que el modelo de cuádruple hélice figura como la manera de propiciar el cambio organizacional que los tiempos actuales requieren, independientemente de si los países son pobres o ricos, en virtud de que hay un problema superior que atañe a todos, como la tragedia de los comunes (Hardin, 1968): la supervivencia del planeta con los humanos en ella. Para las dos primeras, a manera de ejemplo, en dos países europeos: Francia y España. La segunda presenta los alcances de la metodología propuesta en entidades mexicanas, enunciando cuatro casos de organizaciones de producción rural en el estado de Tamaulipas (Tabla N° 3) y otra representada por una organización de organizaciones en la ribera del lago de Pátzcuaro, Michoacán.



En Francia, ubicado, como parque industrial, en el sur de Francia, en Provenza -Alpes -Côte d'Azur, entre Niza y Cannes, junto al Mediterráneo (Figura N° 2), aún a pesar de ser un país desarrollado, sirve de ejemplo de cómo la necesidad de los pobladores y sus pequeñas empresas o negocios, al estar en peligro de desaparecer; la visión, que da voluntad, de las dos universidades cercanas de cambiar su manera de vincularse y de actuar y la voluntad política del estado; los tres,

para aprovechar la situación problemática, propiciaron que todo el conocimiento endógeno de esa región hiciera posible el desarrollo de una multiempresa, tipo triple hélice, en la tecnología de la información, TI; hasta entrelazarse con el conocimiento global y desarrollarse de manera reticular (Gust-Bardon, 2012).

En España, para el concepto de IA: metodología científica centrada en investigar-haciendo por grupos de individuos inmersos en su propia problemática organizacional; se encuentra un fundamento teórico para la investigación científica en la obra “Desarrollo Territorial e Investigación Acción. Innovación a través del diálogo” de James Karlson y Miren Larrea (2015), puesta en práctica en la región de Ezagutza Gunea, en el País Vasco. Este ejemplo explica las experiencias y resultados hasta poner a trabajar una oficina de desarrollo territorial con el concurso de organizaciones públicas, privadas, no gubernamentales y universidades, haciendo énfasis en que el trabajo de estas últimas fue rediseñado para atender realidades, al igual que las universidades de la región del Sophia Antípolis.

En México se ejemplifica con los trabajos de IA en el estado de Tamaulipas, Méx. en primer orden (Tabla N° 3) en el que las personas implicadas en la problemática de cada organización pudieron diseñar su visión y como podrá observarse, la particularidad de este modelo metodológico manifiesta con potencial sólido los objetivos estratégicos encaminados a la calidad de vida, a la producción agroecológica (aunque con diferentes nombres) y el trabajo social, político y educativo dentro de las posiciones gubernamentales.



Tabla N° 2. Planteamiento de PEC en organizaciones de producción rural en Tamaulipas, Méx.

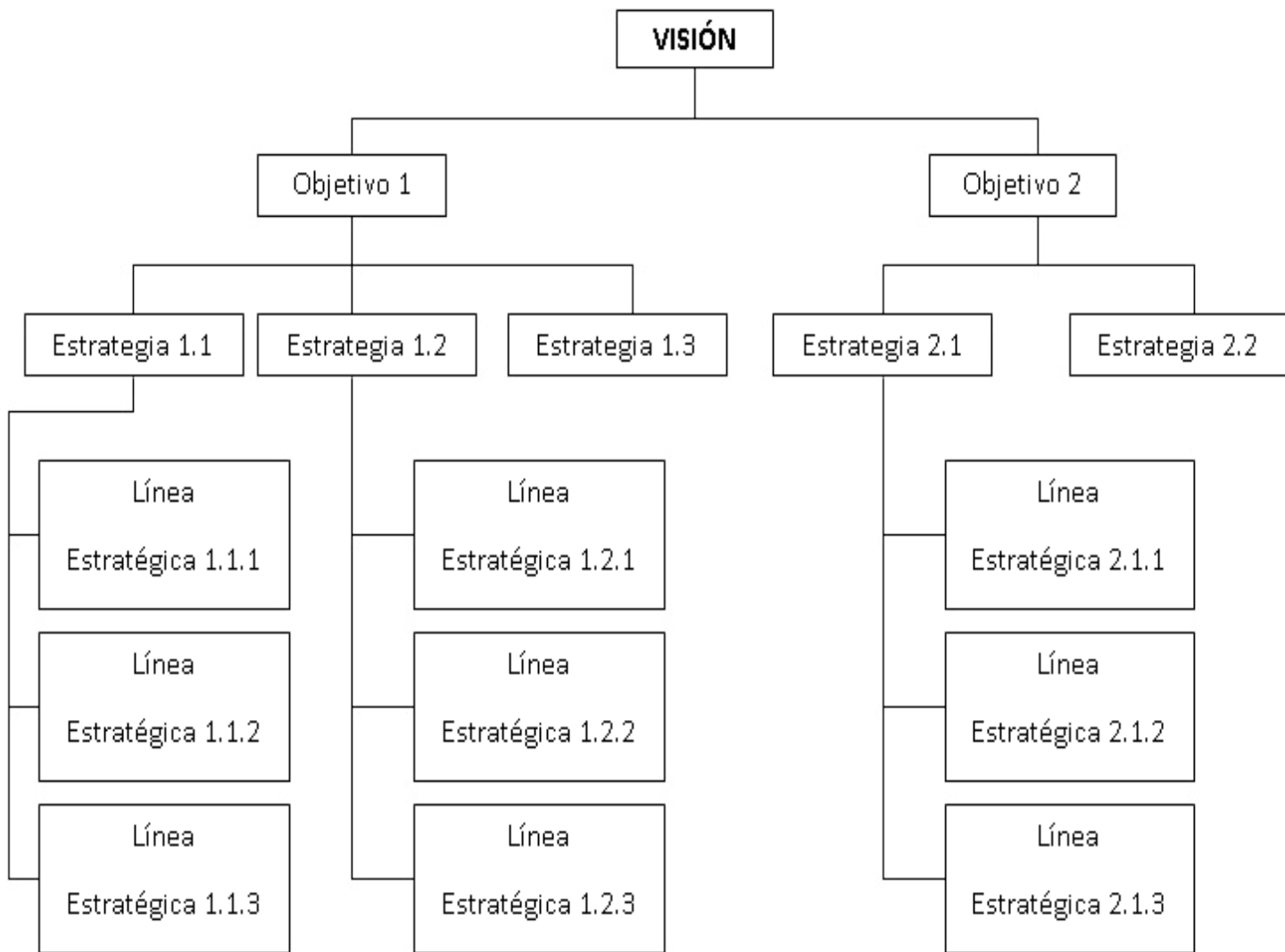
| Nombre                                   | Visión compartida   | Nivel de PEC logrado                                      |
|--|---|---|
| Comas Altas de Méndez SPR de RL. Méndez. | Tenemos una organización con alta calidad de vida, estamos diversificados, tenemos microcréditos y con producción agroecológica.  | Cuatro objetivos estratégicos y 17 líneas estratégicas.   |
| Alcarrza SPR de RL. San Fernando.        | Somos una organización económicamente solvente que protege el medio ambiente. Contamos con nuestra propia seguridad social, estamos más preparados y tenemos más actividades. | Cuatro objetivos estratégicos con 22 líneas estratégicas. |
| Unión Ejidos Méndez                      | Somos una organización con capital de trabajo propio, certificada, con integración de socios. Con tecnología de punta, con agricultura sustentable y desarrollo alternativo   | Cinco objetivos estratégicos con 22 líneas estratégicas   |
| Procampo del Norte SPR de RL. Reynosa.   | Somos una organización que trabaja con sustentabilidad agrícola, con desarrollo sociocultural. Estamos diversificados y tenemos alta capacidad operativa y financiera.        | Cinco objetivos estratégicos con 25 líneas estratégicas.  |
| Agroemza SPR de RL Río Bravo.            | Somos una empresa organizada, diversificada, con capital propio, con infraestructura moderna y que cuidamos el medio ambiente   | Cinco objetivos estratégicos con                          |

Fuente: Elaboración propia. Relatoría de consultoría organizacional. 2007.

Es digno de hacer mención que el objetivo estratégico N° 4 de la organización Procampo, en Reynosa, Tamps. arroja que mediante el trabajo transdisciplinar se propuso una línea estratégica que propició la acción desde una organización privada hacia el quehacer gubernamental. La muestra más clara del porqué se debe trabajar la propuesta de esta ponencia.

Obj. Estr. N° 4.-¿Cómo tener desarrollo sociocultural? Sus líneas estratégicas: 4.1.- Elaborando memoria histórica, 2.2.- Participando en la política gubernamental, 2.3.- Promoviendo becas y 2.4.- Haciendo escuelas.

Una muestra de la retícula para trabajar la planeación estratégica es la que se puede observar en la Figura N° 3. Esta, deberá llevarse hasta los planes de acción y la programación tipo Balanced Scorecard o simplemente cronograma de actividades o diagrama de Gantt.



Finalmente el trabajo tipo consultoría de procesos fue puesto en práctica en la región lacustre de Pátzcuaru con un resultado global basado en diagnóstico situacional que fue la base para que ocho de los 24 líderes de organizaciones tipo social o civil formaran parte de la oficina de asuntos indígenas con la oportunidad de trabajar con un diagnóstico hecho por las personas de toda región con enfoque transdisciplinar con el contenido vital propio .

Tabla N° 3. Contenido del diagnóstico participativo.

| N° | Rubro (Problemática regional) | N° | Rubro (Problemática regional) |
|----|-------------------------------|----|-------------------------------|
| 1  | Pesca                         | 10 | Medio ambiente                |
| 2  | Deporte                       | 11 | Pobreza                       |
| 3  | Salud                         | 12 | Migrantes                     |
| 4  | Agua                          | 13 | Mujeres                       |
| 5  | Cultura                       | 14 | Aspecto jurídico              |
| 6  | Educación                     | 15 | Seguridad social              |
| 7  | Política exterior             | 16 | Vivienda                      |
| 8  | Artesanía                     | 17 | Jóvenes                       |
| 9  | Agricultura                   | 18 | Turismo                       |



## Conclusiones.

La Historia registra que lo que los mexicanos han estado haciendo para administrar sus recursos ha sido inútil para estar en situación de calidad de vida en plenitud: sin pobres y desarrollados, más que ricos. Los niveles de pobreza lo demuestran (Tabla N° 4). Si bien México es catalogado como un país pobre por el propio CONEVAL esta situación se ha recrudecido de 45.5 % en 2012 a 46.3 % de los habitantes en 2014.

Tabla N° 4. Situación de la pobreza en México.

| Población total | Pobreza | Pobreza extrema | Pobreza moderada |
|-----------------|---------|-----------------|------------------|
| 112,590,130     | 46.3 %  | 11.4 %          | 34.9 %           |

Fuente: Elaboración propia. CONEVAL, 2014.

Una conclusión sencilla, pero de alcance profundo hacia el presente en ruptura y hacia el futuro oscuro para la sustentabilidad de la vida, es la de que de seguir haciendo lo que se está haciendo o hacer más de lo que se hace se seguirá obteniendo lo que se obtiene o más de lo que se obtiene, haciendo la aclaración de que estas últimas no representan, ni con mucho, una situación estable o de resultados graduales, sino que ya presenta los daños irreversibles a la vida misma.

En consecuencia, la calidad de vida de los seres humanos debe subordinarse al desarrollo organizacional, valiéndose la redundancia, del tipo participativo, dialéctico, bajo el modelo de cuádruple hélice.

## Referencias

Acemoglu, D. y Robinson, J. (2012). ¿Por qué fracasan los países?: los orígenes del poder, la prosperidad y la pobreza. Barcelona: Deusto economía. Grupo Planeta.

Ansoff, I. (1997). La dirección y su actitud ante el entorno. España: Ed. Deusto.

De Bono, E. (2004). Un Sombrero para su Mente. Barcelona, España: Ro-manyà Valls, S.A.

Etzkowitz y Leydesdorff. (2002). La triple hélice: universidad, industria y gobierno. Implicaciones para las políticas y la evaluación. Suecia: SISTER.

Flores, G. (2016). Capital social y territorio: las organizaciones sociales en la ribera del lago de Pátzcuaro. Tesis para obtener el grado de doctor. México: ININEE, UMSNH.

Gust-Bardon, N. (2012). Regional Development in the Context of an Innovation Process. Working Papers Firms and Region No. R5/2012. Alemania: Fraunhofer. Instituto de Sistemas e Innovación e Investigación ISI.

Gutiérrez, B. (1998). La ciencia empieza en la palabra. España: Universidad de Salamanca.

Hardin, G., (1968). The tragedy of commons. Estados Unidos: Journal of Natural Resources Policy Research.

Pérez, J. (1997). La Visión Compartida. Michoacán, México: CIDEM.

Pérez, J. (1999). Competencia Organizacional. México: CIDEM.

Pérez, J. (2000). Administración de recursos humanos. Morelia, Méx: CIDEM.

Schein, E. (1973). La consultoría de procesos: su papel en el desarrollo organizacional. EUA. Fondo

educativo interamericano.

Schein, E. (1988). Consultoría de procesos. Recomendaciones para gerentes y consultores. E.U.A: Addison-Wesley Iberoamericana.

Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. Jr. (1996). Administración. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

XEROX. (1989). Dirección con calidad. Proceso de solución de problemas. EE.UU: Xerox.

# ANÁLISIS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE VENTAS DE LA TIENDA I ANDREA, SILAO GTO

Escobedo Rodríguez Paola Abigail<sup>1</sup>, Gaytán Luna Dirce Alejandra<sup>2</sup>, Quijas Bonilla Fernanda Paola<sup>3</sup>

## RESUMEN

La tienda de ropa “ANDREA” ubicada en el centro de la ciudad de Silao, Gto. Vende ropa para mujer, niña y niño, pero sus ventas han bajado en los últimos meses, debido a la competencia que existe en lugar.

El objetivo es buscar la solución para optimizar sus ganancias, usando el método dos fases y simplex, para saber qué es en lo que más debe invertir y por ende que es lo que más debe vender y así maximizar sus ganancias.

Para la resolución de este problema contamos con siguiente información, como se muestra en la tabla 1.1 Situación de análisis tienda 1 “Andrea”.

**Variables**      Pantalones    Blusas o camisas    Min a vender

|                               |         |         |    |
|-------------------------------|---------|---------|----|
| Ropa para mujer               | \$400   | \$200   | 50 |
| Ropa para niña                | \$200   | \$130   | 30 |
| Ropa para niño                | \$250   | \$150   | 50 |
| Oferta en almacén (monetario) |         |         |    |
|                               | \$40000 | \$25000 |    |

Tabla 1.1 Situación de análisis tienda 1 “Andrea”

<sup>1</sup>pescobedor@upbicentenario.edu.mx, Cel. 477-173-2657, 216010027@upbicentenario.edu.mx Cel. 472-129-9851, 316010071@upbicentenario.edu.mx Cel. 472-104-2378 de Universidad Politécnica Bicentenario, Silao, México.

En la tabla 2. Se muestran los resultados obtenidos, utilizando el software Tora, por medio del método Simplex de programación lineal.

| Basic   | RX13 | Solución |
|---------|------|----------|
| z (max) |      | 10800.00 |
| x1      | 0.01 | 68.00    |
| x2      | 0.00 | 30.00    |
| x3      | 0.00 | 50.00    |
| Sx4     | 0.01 | 18.00    |
| Sx7     | 2.00 | 5700.00  |

Tabla 2. Resultados obtenidos por método dos fases

Por lo tanto, la tienda debe vender 68 piezas de ropa para mujer 30 piezas de ropa para niña y 50 piezas de ropa para niño.

Estas ventas deben cumplirse por semana para optimizar sus ganancias, en conjunto con pantalones y blusas y/o camisas. Con esto concluimos que la ropa en la que más debe invertir es en la de mujer.

**Palabras clave:** Optimizar, método dos fases, maximizar, análisis y programación lineal.

## ABSTRACT

The clothing store “ANDREA” located in the center of the city of Silao, Gto. It sells clothes for woman, girl and boy, but its sales have declined in recent months, due to the competition that exists in the place. Our goal is to find the solution to optimize profits, using the method two phases, to know what is in what should be more invested and therefore more must sell and maximize their profits. The resolution of this problem we have following information, as shown in table 1.

Therefore, store should sell 68 pieces of clothing for woman 30 pieces of clothing for girl and 50 pieces of clothing for children. These sales must be met by week to optimize revenues, in conjunction with trousers and blouses or shirts. With this we conclude that the clothing in which more must invest is in the women’s.

# Introducción

La tienda de ropa en fechas pasadas tenía ventas altas, aunque esta también es por temporada, la temporada en que se presenta más ventas es en diciembre, esta temporada acaba de pasar, pero en meses anteriores a este mes las ventas habían bajado y ahora pasado este mes también.

Actualmente en esta tienda de ropa ANDREA las ventas han bajado. Esta cuenta con el manejo de ropa para niña, niño y mujer, ya que son la ropa que más demanda tiene, pero sus ventas han disminuido a comparación de meses atrás, ya que existe mucha competencia en el lugar donde se ubica y la mayoría de las tiendas que se encuentran alrededor de esta manejan el mismo tipo de ropa.

Ellos quieren conocer cuál debe ser su inversión para cada una de estas (niña, niño, mujer) y obtener mayores ganancias.

Su objetivo es buscar una solución y a su vez encontrar para cuál de estas tres variables en cuanto al manejo de ropa debe hacerse una inversión mayor y por ende cuanto debe vender cada una respectivamente, sabiendo en cuál de estas tres existe más demanda o es más vendida y así obtener ganancias óptimas a pesar de la competencia que la tienda tiene.

Para la solución de esta problemática utilizamos el método de dos fases de investigación de operaciones.

# Justificación

Este proyecto se llevó a cabo para poner en práctica los conocimientos obtenidos en investigación

de operaciones, por programación lineal, obteniendo la problemática de una empresa. Minimizando u optimizando, dependiendo la situación de la misma, por medio de algún o alguno de los métodos aprendidos.

# Objetivo

Maximizar las utilidades de la tienda basándonos en el promedio mínimo de venta para cada caso respectivamente y de esta forma también saber qué es lo que debe vender de cada uno, para así poder maximizar las ganancias de la misma.

La realización de esta investigación es para desarrollar y utilizar las herramientas aprendidas de programación lineal, en investigación de operaciones. Y ver su aplicación en la vida laboral, para la resolución de problemas de todo tipo, por diversos métodos.

El principal objetivo de la programación lineal es optimizar, ya sea minimizar o maximizar funciones lineales, en varias variables con restricciones lineales, optimizando una función objetivo.

# Prospectiva

En los resultados a obtener, lo que se espera es poner en práctica alguna técnica para que se cumplan las metas establecidas de acuerdo a los resultados y así optimizar la utilidad para maximizar tanto su venta como sus ganancias, basándose en lo que tiene más demanda de ventas.

## Marco Teórico

En investigación de operaciones (IO), se hace uso de la programación lineal como herramienta para la resolución de problemas y toma de decisiones. (Hamdy A. Taha)

Las fases de un estudio de investigación de operaciones son:

- Definición el problema.
- Construcción del modelo.
- Solución del modelo.
- Validación del modelo.
- Implementación de la solución.

La programación lineal es un conjunto de técnicas racionales de análisis y resolución de problemas, en las que se pretende identificar y resolver dificultades. El principal objetivo de la programación lineal es ser usada en la toma de decisiones, así como también lo es optimizar, es decir, ya sea maximizar o minimizar funciones lineales en varias variables con restricciones, también optimizando una función objetivo. ( Bryan Salazar López)

Se busca que las soluciones obtenidas sean significativamente más eficientes (en tiempo, recursos, beneficios, costos, etc.) en comparación a aquellas decisiones tomadas en forma intuitiva o sin el apoyo de una herramienta para la toma de decisiones.

¿Cómo se resuelve un problema mediante programación lineal?

Lo primero para la resolución del problema es identificar los elementos básicos de un modelo matemático que son:

- Función objetivo
- Variables
- Restricciones

Enseguida hacer la determinación de los mismos que serían:

- Definir el criterio para la función objetivo, es decir, lo que se quiere optimizar.
- Identificar las variables en base al criterio de la función objetivo.
- Identificar y definir las restricciones en base a las variables y por ende al criterio de la función objetivo.
- Por último, plantear la función objetivo, tomando en cuenta todo lo anterior.

La función objetivo es la pregunta general, sobre lo que se quiere minimizar o maximizar, es el ¿cómo se puede? y ¿que se debe hacer?

Las variables de decisión parten de la función objetivo, pero estas se identifican de una serie de preguntas derivadas de la pregunta general o fundamental. Son aquellas que tienen y deben de tener en común tanto las restricciones como la función objetivo.

Las restricciones es todo aquello que limita la libertad de los valores que pueden tomar las variables de decisión, dependiendo del problema.

SOLUCION DE PROBLEMAS DE PROGRAMACION LINEAL EN COMPUTADORA CON USO DE SOFTWARES.

Los problemas de programación lineal pueden resolverse de forma manual, pero una manera más fácil de hacerlo es en computadora haciendo uso de diferente software, algunos de ellos son:

- TORA



- LINGO
- SOLVER

El software TORA de optimización es un programa basado en Windows®. Es una aplicación muy simple y en el que puedes resolver el problema por distintos métodos, el primer paso consiste en el modelamiento del matemático.

Se utilizará el método de las dos fases, así como podríamos usar cualquier otro método, usando el software TORA, a diferencia de Alvarado.

## 1.1 Planteamiento del problema

La tienda de ropa “ANDREA” ubicada en el centro de la ciudad de Silao, Gto. Vende ropa para mujer, niña y niño, pero sus ventas han bajado en los últimos meses, debido a la competencia que existe en lugar.

Nuestro objetivo es buscar la solución para optimizar sus ganancias, usando el método dos fases, para saber qué es en lo que más debe invertir y por ende que es lo que más debe vender y así maximizar sus ganancias.

Para la resolución de este problema contamos con siguiente información, como se muestra en la tabla 1.1

| Variables                     | Pantalones | Blusas o camisas | Min a vender |
|-------------------------------|------------|------------------|--------------|
| Ropa para mujer               | \$400      | \$200            | 50           |
| Ropa para niña                | \$200      | \$130            | 30           |
| Ropa para niño                | \$250      | \$150            | 50           |
| Oferta en almacén (monetario) |            |                  |              |
|                               | \$40000    | \$25000          |              |

Tabla 1.1 Situación de análisis tienda 1 “Andrea”

X1 = Ropa para mujer

X2 = Ropa para niña

X3 = Ropa para niño

La función objetivo está basada en la ganancia que ellos obtienen de cada una de las variables.

Función Objetivo:

$$\text{Max} = 100x_1 + 50x_2 + 50x_3$$

S.A

△ Restricciones:

90

▽

1)  $X_1 \geq 50$

2)  $X_2 \geq 30$

3)  $X_3 \geq 50$

4)  $400x_1 + 200x_2 + 250x_3 \leq 40000$

5)  $200x_1 + 130x_2 + 150x_3 \leq 25000$

La restricción 4 está basada en el precio de pantalones para cada uno de estos, mujer, niña y niño, que es un artículo que tienen en común, además de lo que tienen en almacén, pero en dinero, no en unidades.

La restricción 5 está basada en el precio de blusas y /o camisas para cada uno de estos, mujer, niña y niño, que es un artículo que tienen en común, además de lo que tienen en almacén, pero en dinero, no en unidades.

## 1.2 Metodología

La investigación de operaciones (I.O.) es una disciplina moderna que consiste en el uso de modelos matemáticos, estadística y algoritmos con objeto de realizar un proceso de toma de decisiones.

Para resolver problemas de programación lineal tenemos los siguientes métodos

- Método Gráfico
- Método Simplex
- Método Simplex dual
- Método de las Ms
- Método de las dos fases
- Método de Dualidad
- Método Vogel

### • Método Húngaro

Se utilizará el método de investigación de operaciones dos fases y simplex, por medio del software TORA, para las cuales de forma manual se implementan los siguientes pasos:

Dos fases:

Esta estrategia algorítmica se aplica cuando luego de llevar un modelo de programación lineal a su forma estándar no se dispone de una solución básica factible inicial.

**Fase 1:** Consideramos un problema auxiliar que resulta de agregar tantas variables auxiliares a las restricciones del problema, de modo que se obtenga una solución básica factible. Luego se debe resolver utilizando el Método Simplex un nuevo problema que considera como función objetivo, que es la suma de las variables auxiliares. Si el valor óptimo alcanzado al finalizar la Fase 1 es cero ir a la Fase 2. En caso contrario, no existe solución factible.

**Fase 2:** Resolver a través del Método Simplex el problema original a partir de la solución básica factible inicial hallada en la Fase1.

El método simplex

Se utiliza para resolver problemas de programas de programación lineal con dos o más variables, simplifica las interacciones de los modos de información de un lenguaje matemático y resolviendo por el método matricial

Fases

1. convertir las desigualdades a igualdades introduciendo una variable de holgura para cada una de las restricciones.

Holgura es cuando la desigualdad es  $<$  (menor igual que) y la variable de holgura deberá ser positiva, excedente es cuando la desigualdad es  $>$

(mayor igual que) y la variable del excedente deberá ser negativa.

2. Se iguala la función objetivo a cero. Si esta es de maximizar al despejar las variables quedarán en sentido opuesto

Y si es de minimizar antes de despejar, para comenzar, ambos lados de la función deberán multiplicarse por un valor negativo y posteriormente realizar el despeje.

3. Armar la tabla inicial simplex y pivotar hasta encontrar la solución. (Paola Escobedo)

**2.1 Resultados en base al análisis de la tienda, expuesto en la tabla 1.1 (obtenidos por medio del software TORA, Tabla 2.1 de resultados)**

| Basic   | RX13 | Solución |
|---------|------|----------|
| z (max) |      | 10800.00 |
| x1      | 0.01 | 68.00    |
| x2      | 0.00 | 30.00    |
| x3      | 0.00 | 50.00    |
| Sx4     | 0.01 | 18.00    |
| Sx7     | 2.00 | 5700.00  |

Tabla 2. Resultados obtenidos por método dos fases.

Los resultados obtenidos, ya mostrados en la tabla anterior, permiten observar que la tienda 1 ANDREA, obtendrá mayor ganancia libre de gasto, como es el resultado de prendas y otros aspectos parecidos, su utilidad libre por semana sería de 10800.

## Conclusiones

La tienda debe vender 68 piezas de ropa para mujer 30  
 piezas de ropa para niña y 50 piezas de ropa para niño. Para obtener una Z (utilidad libre) de 10,800 pesos por semana.

Estas ventas deben cumplirse por semana para optimizar sus ganancias, en conjunto con pantalones y blusas y/o camisas. Con esto se llega a la conclusión de que la ropa en la que más debe invertir es en la de mujer, pues por ende es la ropa que más debe vender.

## Anexos

**Tabla 1** Planteamiento de función objetivo y restricciones

LINEAR PROGRAM -- ORIGINAL DATA

Title: ANALISIS TIENDA ANDREA

|                   | R.MUJE<br>x1 | R.NIÑA<br>x2 | R.NIÑO<br>x3 |    |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|----|
| <b>Maximize</b>   | 100.00       | 50.00        | 50.00        |    |
| <b>Subject to</b> |              |              |              |    |
| (1)               | 1.00         | 0.00         | 0.00         | >= |
| (2)               | 0.00         | 1.00         | 0.00         | >= |
| (3)               | 0.00         | 0.00         | 1.00         | >= |
| (4)               | 400.00       | 200.00       | 250.00       | >= |
| (5)               | 200.00       | 130.00       | 150.00       | >= |
| Lower Bound       | 0.00         | 0.00         | 0.00         |    |
| Upper Bound       | infinity     | infinity     | infinity     |    |
| Unrestr'd (y/n)?  | n            | n            | n            |    |
|                   |              |              |              |    |
| (1)               | 50.00        |              |              |    |
| (2)               | 30.00        |              |              |    |
| (3)               | 50.00        |              |              |    |
| (4)               | 40000.00     |              |              |    |
| (5)               | 25000.00     |              |              |    |

**Tabla 2** fase 1 se convierten las desigualdades en igualdades, agregando o introduciendo una variable de holgura o excedente, para cada una de las restricciones e igualando a 0 la funcion objetivo. Acomodando las restricciones y funcion objetivo en una tabla como se muestra a continuacion.

SIMPLEX TABLEAUS -- (Two-Phase Method)

Title: ANALISIS TIENDA ANDREA

| Phase 1 (Iter 1  | R.MUJE<br>x1 | R.NIÑA<br>x2 | R.NIÑO<br>x3 | Sx4   |
|------------------|--------------|--------------|--------------|-------|
| <b>Basic</b>     |              |              |              |       |
| z (min)          | 601.00       | 331.00       | 401.00       | -1.00 |
| Rx9              | 1.00         | 0.00         | 0.00         | -1.00 |
| Rx10             | 0.00         | 1.00         | 0.00         | 0.00  |
| Rx11             | 0.00         | 0.00         | 1.00         | 0.00  |
| Rx12             | 400.00       | 200.00       | 250.00       | 0.00  |
| Rx13             | 200.00       | 130.00       | 150.00       | 0.00  |
| Lower Bound      | 0.00         | 0.00         | 0.00         |       |
| Upper Bound      | infinity     | infinity     | infinity     |       |
| Unrestr'd (y/n)? | n            | n            | n            |       |
|                  |              |              |              |       |
| <b>Basic</b>     | Sx5          | Sx6          | Sx7          | Sx8   |
| z (min)          | -1.00        | -1.00        | -1.00        | -1.00 |
| Rx9              | 0.00         | 0.00         | 0.00         | 0.00  |
| Rx10             | -1.00        | 0.00         | 0.00         | 0.00  |
| Rx11             | 0.00         | -1.00        | 0.00         | 0.00  |
| Rx12             | 0.00         | 0.00         | -1.00        | 0.00  |
| Rx13             | 0.00         | 0.00         | 0.00         | -1.00 |
|                  |              |              |              |       |
| <b>Basic</b>     | Rx9          | Rx10         | Rx11         | Rx12  |
| z (min)          | 0.00         | 0.00         | 0.00         | 0.00  |
| Rx9              | 1.00         | 0.00         | 0.00         | 0.00  |
| Rx10             | 0.00         | 1.00         | 0.00         | 0.00  |
| Rx11             | 0.00         | 0.00         | 1.00         | 0.00  |
| Rx12             | 0.00         | 0.00         | 0.00         | 1.00  |
| Rx13             | 0.00         | 0.00         | 0.00         | 0.00  |
|                  |              |              |              |       |
| <b>Basic</b>     | Rx13         | Solution     |              |       |
| z (min)          | 0.00         | 65130.00     |              |       |
| Rx9              | 0.00         | 50.00        |              |       |
| Rx10             | 0.00         | 30.00        |              |       |
| Rx11             | 0.00         | 50.00        |              |       |
| Rx12             | 0.00         | 40000.00     |              |       |
| Rx13             | 1.00         | 25000.00     |              |       |

**Tabla 3 fase 1**, despues del acomodo de la tabla, pivoteamos seleccionando la columna mas negativa en esta caso, que quedo en la funcion objetivo despues de igualar a 0 y eligiendo el renglon que al hacer la division de lo que va despues de la igualdad entre cada uno de los numeros de la columna seleccionada, sea el menor.

| Phase 1 (Iter 2  | R.MUJE   | R.NIÑA   | R.NIÑO   |        |
|------------------|----------|----------|----------|--------|
| Basic            | x1       | x2       | x3       | Sx4    |
| z (min)          | 0.00     | 331.00   | 401.00   | 600.00 |
| x1               | 1.00     | 0.00     | 0.00     | -1.00  |
| Rx10             | 0.00     | 1.00     | 0.00     | 0.00   |
| Rx11             | 0.00     | 0.00     | 1.00     | 0.00   |
| Rx12             | 0.00     | 200.00   | 250.00   | 400.00 |
| Rx13             | 0.00     | 130.00   | 150.00   | 200.00 |
| Lower Bound      | 0.00     | 0.00     | 0.00     |        |
| Upper Bound      | infinity | infinity | infinity |        |
| Unrestr'd (y/n)? | n        | n        | n        |        |
| Basic            | Sx5      | Sx6      | Sx7      | Sx8    |
| z (min)          | -1.00    | -1.00    | -1.00    | -1.00  |
| x1               | 0.00     | 0.00     | 0.00     | 0.00   |
| Rx10             | -1.00    | 0.00     | 0.00     | 0.00   |
| Rx11             | 0.00     | -1.00    | 0.00     | 0.00   |
| Rx12             | 0.00     | 0.00     | -1.00    | 0.00   |
| Rx13             | 0.00     | 0.00     | 0.00     | -1.00  |
| Basic            | Rx9      | Rx10     | Rx11     | Rx12   |
| z (min)          | -601.00  | 0.00     | 0.00     | 0.00   |
| x1               | 1.00     | 0.00     | 0.00     | 0.00   |
| Rx10             | 0.00     | 1.00     | 0.00     | 0.00   |
| Rx11             | 0.00     | 0.00     | 1.00     | 0.00   |
| Rx12             | -400.00  | 0.00     | 0.00     | 1.00   |
| Rx13             | -200.00  | 0.00     | 0.00     | 0.00   |
| Basic            | Rx13     | Solution |          |        |
| z (min)          | 0.00     | 35080.00 |          |        |
| x1               | 0.00     | 50.00    |          |        |
| Rx10             | 0.00     | 30.00    |          |        |
| Rx11             | 0.00     | 50.00    |          |        |
| Rx12             | 0.00     | 20000.00 |          |        |
| Rx13             | 1.00     | 15000.00 |          |        |

△ Tabla 4 fase 1 pivoteamos aplicando lo anterior, pero con los cambios obtenidos.

94



| Phase 1 (Iter 3) | R.MUJE   | R.NIÑA   | R.NIÑO   |      |
|------------------|----------|----------|----------|------|
| Basic            | x1       | x2       | x3       | Sx4  |
| z (min)          | 0.00     | 31.00    | 26.00    | 0.00 |
| x1               | 1.00     | 0.50     | 0.63     | 0.00 |
| Rx10             | 0.00     | 1.00     | 0.00     | 0.00 |
| Rx11             | 0.00     | 0.00     | 1.00     | 0.00 |
| Sx4              | 0.00     | 0.50     | 0.63     | 1.00 |
| Rx13             | 0.00     | 30.00    | 25.00    | 0.00 |
| Lower Bound      | 0.00     | 0.00     | 0.00     |      |
| Upper Bound      | infinity | infinity | infinity |      |
| Unrestr'd (y/n)? | n        | n        | n        |      |

|         | Sx5   | Sx6   | Sx7  | Sx8   |
|---------|-------|-------|------|-------|
| Basic   |       |       |      |       |
| z (min) | -1.00 | -1.00 | 0.50 | -1.00 |
| x1      | 0.00  | 0.00  | 0.00 | 0.00  |
| Rx10    | -1.00 | 0.00  | 0.00 | 0.00  |
| Rx11    | 0.00  | -1.00 | 0.00 | 0.00  |
| Sx4     | 0.00  | 0.00  | 0.00 | 0.00  |
| Rx13    | 0.00  | 0.00  | 0.50 | -1.00 |

|         | Rx9   | Rx10 | Rx11 | Rx12  |
|---------|-------|------|------|-------|
| Basic   |       |      |      |       |
| z (min) | -1.00 | 0.00 | 0.00 | -1.50 |
| x1      | 0.00  | 0.00 | 0.00 | 0.00  |
| Rx10    | 0.00  | 1.00 | 0.00 | 0.00  |
| Rx11    | 0.00  | 0.00 | 1.00 | 0.00  |
| Sx4     | -1.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00  |
| Rx13    | 0.00  | 0.00 | 0.00 | -0.50 |

| Basic   | Rx13 | Solution |
|---------|------|----------|
| z (min) |      |          |
| x1      |      |          |
| x2      |      |          |
| Rx11    |      |          |
| Sx4     |      |          |
| Rx13    |      |          |

Tabla 5 fase 1 pivoteamos aplicando lo mismo, pero con los cambios.

|         |      |         |
|---------|------|---------|
| z (min) | 0.00 | 5080.00 |
| x1      | 0.00 | 100.00  |
| Rx10    | 0.00 | 30.00   |
| Rx11    | 0.00 | 50.00   |
| Sx4     | 0.00 | 50.00   |
| Rx13    | 1.00 | 5000.00 |

Tabla 5 fase 1 pivoteamos aplicando lo mismo, pero con los cambios.

| Phase 1 (Iter 4) | R.MUJE   | R.NIÑA   | R.NIÑO   |      |
|------------------|----------|----------|----------|------|
| Basic            | x1       | x2       | x3       | Sx4  |
| z (min)          | 0.00     | 0.00     | 26.00    | 0.00 |
| x1               | 1.00     | 0.00     | 0.63     | 0.00 |
| x2               | 0.00     | 1.00     | 0.00     | 0.00 |
| Rx11             | 0.00     | 0.00     | 1.00     | 0.00 |
| Sx4              | 0.00     | 0.00     | 0.63     | 1.00 |
| Rx13             | 0.00     | 0.00     | 25.00    | 0.00 |
| Lower Bound      | 0.00     | 0.00     | 0.00     |      |
| Upper Bound      | infinity | infinity | infinity |      |
| Unrestr'd (y/n)? | n        | n        | n        |      |

|         | Sx5   | Sx6   | Sx7  | Sx8   |
|---------|-------|-------|------|-------|
| Basic   |       |       |      |       |
| z (min) | 30.00 | -1.00 | 0.50 | -1.00 |
| x1      | 0.50  | 0.00  | 0.00 | 0.00  |
| x2      | -1.00 | 0.00  | 0.00 | 0.00  |
| Rx11    | 0.00  | -1.00 | 0.00 | 0.00  |
| Sx4     | 0.50  | 0.00  | 0.00 | 0.00  |
| Rx13    | 30.00 | 0.00  | 0.50 | -1.00 |

|         | Rx9   | Rx10   | Rx11 | Rx12  |
|---------|-------|--------|------|-------|
| Basic   |       |        |      |       |
| z (min) | -1.00 | -31.00 | 0.00 | -1.50 |
| x1      | 0.00  | -0.50  | 0.00 | 0.00  |
| x2      | 0.00  | 1.00   | 0.00 | 0.00  |
| Rx11    | 0.00  | 0.00   | 1.00 | 0.00  |
| Sx4     | -1.00 | -0.50  | 0.00 | 0.00  |
| Rx13    | 0.00  | -30.00 | 0.00 | -0.50 |

| Basic   | Rx13 | Solution |
|---------|------|----------|
| z (min) | 0.00 | 4150.00  |
| x1      | 0.00 | 85.00    |
| x2      | 0.00 | 30.00    |
| Rx11    | 0.00 | 50.00    |
| Sx4     | 0.00 | 35.00    |
| Rx13    | 1.00 | 4100.00  |

Tabla 6 fase 1 seguimos pivoteando seleccionando columna y renglon como ya lo mencionamos, ahora con los cambios dados despues de hacer el pivoteo

| Phase 1 (Iter 5 | R.MUJE   | R.NIÑA   | R.NIÑO   |        |
|-----------------|----------|----------|----------|--------|
| Basic           | x1       | x2       | x3       | Sx4    |
| z (min)         | 0.00     | 0.00     | -11.50   | -60.00 |
| x1              | 1.00     | 0.00     | 0.00     | -1.00  |
| x2              | 0.00     | 1.00     | 1.25     | 2.00   |
| Rx11            | 0.00     | 0.00     | 1.00     | 0.00   |
| Sx5             | 0.00     | 0.00     | 1.25     | 2.00   |
| Rx13            | 0.00     | 0.00     | -12.50   | -60.00 |
| Lower Bound     | 0.00     | 0.00     | 0.00     |        |
| Upper Bound     | infinity | infinity | infinity |        |

| Unrestr'd (y/n)? | n    | n     | n     |       |
|------------------|------|-------|-------|-------|
| Basic            | Sx5  | Sx6   | Sx7   | Sx8   |
| z (min)          | 0.00 | -1.00 | 0.65  | -1.00 |
| x1               | 0.00 | 0.00  | 0.00  | 0.00  |
| x2               | 0.00 | 0.00  | -0.01 | 0.00  |
| Rx11             | 0.00 | -1.00 | 0.00  | 0.00  |
| Sx5              | 1.00 | 0.00  | -0.01 | 0.00  |
| Rx13             | 0.00 | 0.00  | 0.65  | -1.00 |

| Basic   | Rx9   | Rx10  | Rx11 | Rx12  |
|---------|-------|-------|------|-------|
| z (min) | 59.00 | -1.00 | 0.00 | -1.65 |
| x1      | 1.00  | 0.00  | 0.00 | 0.00  |
| x2      | -2.00 | 0.00  | 0.00 | 0.01  |
| Rx11    | 0.00  | 0.00  | 1.00 | 0.00  |
| Sx5     | -2.00 | -1.00 | 0.00 | 0.01  |
| Rx13    | 60.00 | 0.00  | 0.00 | -0.65 |

| Basic   | Rx13 | Solution |
|---------|------|----------|
| z (min) | 0.00 | 2050.00  |
| x1      | 0.00 | 50.00    |
| x2      | 0.00 | 100.00   |
| Rx11    | 0.00 | 50.00    |
| Sx5     | 0.00 | 70.00    |
| Rx13    | 1.00 | 2000.00  |



96 △ **Tabla 7 fase 1** pivoteamos de nuevo, hasta que todos los numeros negativosd que quedaron en la funcion objetivo sean positivos.

Tabla 7 fase 1 pivoteamos de nuevo, hasta que todos los numeros negativosd que quedaron en la funcion objetivo sean positivos.

|                  |          |          |          |       |
|------------------|----------|----------|----------|-------|
| Phase 1 (iter 6) | R.MUJE   | R.NIÑA   | R.NIÑO   |       |
| Basic            | x1       | x2       | x3       | Sx4   |
| z (min)          | 0.00     | 0.00     | 0.79     | -1.00 |
| x1               | 1.00     | 0.00     | 0.21     | 0.00  |
| x2               | 0.00     | 1.00     | 0.83     | 0.00  |
| Rx11             | 0.00     | 0.00     | 1.00     | 0.00  |
| Sx5              | 0.00     | 0.00     | 0.83     | 0.00  |
| Rx9              | 0.00     | 0.00     | -0.21    | -1.00 |
| Lower Bound      | 0.00     | 0.00     | 0.00     |       |
| Upper Bound      | infinity | infinity | infinity |       |
| Unrestr'd (y/n)? | n        | n        | n        |       |
| Basic            | Sx5      | Sx6      | Sx7      | Sx8   |
| z (min)          | 0.00     | -1.00    | 0.01     | -0.02 |
| x1               | 0.00     | 0.00     | -0.01    | 0.02  |
| x2               | 0.00     | 0.00     | 0.02     | -0.03 |
| Rx11             | 0.00     | -1.00    | 0.00     | 0.00  |
| Sx5              | 1.00     | 0.00     | 0.02     | -0.03 |
| Rx9              | 0.00     | 0.00     | 0.01     | -0.02 |
| Basic            | Rx9      | Rx10     | Rx11     | Rx12  |
| z (min)          | 0.00     | -1.00    | 0.00     | -1.01 |
| x1               | 0.00     | 0.00     | 0.00     | 0.01  |
| x2               | 0.00     | 0.00     | 0.00     | -0.02 |
| Rx11             | 0.00     | 0.00     | 1.00     | 0.00  |
| Sx5              | 0.00     | -1.00    | 0.00     | -0.02 |
| Rx9              | 1.00     | 0.00     | 0.00     | -0.01 |
| Basic            | Rx13     | Solution |          |       |
| z (min)          | -0.98    | 83.33    |          |       |
| x1               | -0.02    | 16.67    |          |       |
| x2               | 0.03     | 166.67   |          |       |
| Rx11             | 0.00     | 50.00    |          |       |
| Sx5              | 0.03     | 136.67   |          |       |
| Rx9              | 0.02     | 33.33    |          |       |

Tabla 8 fase 1 seguimos pivoteando una vez mas.

|                  |          |          |          |       |
|------------------|----------|----------|----------|-------|
| Phase 1 (Iter 7  | R.MUJE   | R.NIÑA   | R.NIÑO   |       |
| Basic            | x1       | x2       | x3       | Sx4   |
| z (min)          | 0.00     | 0.00     | 0.00     | -1.00 |
| x1               | 1.00     | 0.00     | 0.00     | 0.00  |
| x2               | 0.00     | 1.00     | 0.00     | 0.00  |
| x3               | 0.00     | 0.00     | 1.00     | 0.00  |
| Sx5              | 0.00     | 0.00     | 0.00     | 0.00  |
| Rx9              | 0.00     | 0.00     | 0.00     | -1.00 |
| Lower Bound      | 0.00     | 0.00     | 0.00     |       |
| Upper Bound      | infinity | infinity | infinity |       |
| Unrestr'd (y/n)? | n        | n        | n        |       |
| Basic            | Sx5      | Sx6      | Sx7      | Sx8   |
| z (min)          | 0.00     | -0.21    | 0.01     | -0.02 |
| x1               | 0.00     | 0.21     | -0.01    | 0.02  |
| x2               | 0.00     | 0.83     | 0.02     | -0.03 |
| x3               | 0.00     | -1.00    | 0.00     | 0.00  |
| Sx5              | 1.00     | 0.83     | 0.02     | -0.03 |
| Rx9              | 0.00     | -0.21    | 0.01     | -0.02 |
| Basic            | Rx9      | Rx10     | Rx11     | Rx12  |
| z (min)          | 0.00     | -1.00    | -0.79    | -1.01 |
| x1               | 0.00     | 0.00     | -0.21    | 0.01  |
| x2               | 0.00     | 0.00     | -0.83    | -0.02 |
| x3               | 0.00     | 0.00     | 1.00     | 0.00  |
| Sx5              | 0.00     | -1.00    | -0.83    | -0.02 |
| Rx9              | 1.00     | 0.00     | 0.21     | -0.01 |
| Basic            | Rx13     | Solution |          |       |
| z (min)          | -0.98    | 43.75    |          |       |
| x1               | -0.02    | 6.25     |          |       |
| x2               | 0.03     | 125.00   |          |       |
| x3               | 0.00     | 50.00    |          |       |
| Sx5              | 0.03     | 95.00    |          |       |
| Rx9              | 0.02     | 43.75    |          |       |

△ Tabla 9 fase 1 pivoteamos de nuevo, tomando en cuenta los cambios.

98



| Phase 1 (Iter 8) | R.MUJE   | R.NIÑA   | R.NIÑO   | Sx4    |
|------------------|----------|----------|----------|--------|
| Basic            | x1       | x2       | x3       |        |
| z (min)          | 0.00     | 0.00     | 0.00     | 0.00   |
| x1               | 1.00     | 0.00     | 0.00     | -1.00  |
| x2               | 0.00     | 1.00     | 0.00     | 1.54   |
| x3               | 0.00     | 0.00     | 1.00     | 0.00   |
| Sx5              | 0.00     | 0.00     | 0.00     | 1.54   |
| Sx7              | 0.00     | 0.00     | 0.00     | -92.31 |
| Lower Bound      | 0.00     | 0.00     | 0.00     |        |
| Upper Bound      | infinity | infinity | infinity |        |
| Unrestr'd (y/n)? | n        | n        | n        |        |
| Basic            | Sx5      | Sx6      | Sx7      | Sx8    |
| z (min)          | 0.00     | 0.00     | 0.00     | 0.00   |
| x1               | 0.00     | 0.00     | 0.00     | 0.00   |
| x2               | 0.00     | 1.15     | 0.00     | -0.01  |
| x3               | 0.00     | -1.00    | 0.00     | 0.00   |
| Sx5              | 1.00     | 1.15     | 0.00     | -0.01  |
| Sx7              | 0.00     | -19.23   | 1.00     | -1.54  |
| Basic            | Rx9      | Rx10     | Rx11     | Rx12   |
| z (min)          | -1.00    | -1.00    | -1.00    | -1.00  |
| x1               | 1.00     | 0.00     | 0.00     | 0.00   |
| x2               | -1.54    | 0.00     | -1.15    | 0.00   |
| x3               | 0.00     | 0.00     | 1.00     | 0.00   |
| Sx5              | -1.54    | -1.00    | -1.15    | 0.00   |
| Sx7              | 92.31    | 0.00     | 19.23    | -1.00  |
| Basic            | Rx13     | Solution |          |        |
| z (min)          | -1.00    | 0.00     |          |        |
| x1               | 0.00     | 50.00    |          |        |
| x2               | 0.01     | 57.69    |          |        |
| x3               | 0.00     | 50.00    |          |        |
| Sx5              | 0.01     | 27.69    |          |        |
| Sx7              | 1.54     | 4036.46  |          |        |

Tabla 10 fase 2 pivoteamos de nuevo.

| Phase 2 (Iter 9) | R.MUJE   | R.NIÑA   | R.NIÑO   | Sx4     |
|------------------|----------|----------|----------|---------|
| Basic            | x1       | x2       | x3       |         |
| z (max)          | 0.00     | 0.00     | 0.00     | -23.08  |
| x1               | 1.00     | 0.00     | 0.00     | -1.00   |
| x2               | 0.00     | 1.00     | 0.00     | 1.54    |
| x3               | 0.00     | 0.00     | 1.00     | 0.00    |
| Sx5              | 0.00     | 0.00     | 0.00     | 1.54    |
| Sx7              | 0.00     | 0.00     | 0.00     | -92.31  |
| Lower Bound      | 0.00     | 0.00     | 0.00     |         |
| Upper Bound      | infinity | infinity | infinity |         |
| Unrestr'd (y/n)? | n        | n        | n        |         |
| Basic            | Sx5      | Sx6      | Sx7      | Sx8     |
| z (max)          | 0.00     | 7.69     | 0.00     | -0.38   |
| x1               | 0.00     | 0.00     | 0.00     | 0.00    |
| x2               | 0.00     | 1.15     | 0.00     | -0.01   |
| x3               | 0.00     | -1.00    | 0.00     | 0.00    |
| Sx5              | 1.00     | 1.15     | 0.00     | -0.01   |
| Sx7              | 0.00     | -19.23   | 1.00     | -1.54   |
| Basic            | Rx9      | Rx10     | Rx11     | Rx12    |
| z (max)          | blocked  | blocked  | blocked  | blocked |
| x1               | 1.00     | 0.00     | 0.00     | 0.00    |
| x2               | -1.54    | 0.00     | -1.15    | 0.00    |
| x3               | 0.00     | 0.00     | 1.00     | 0.00    |
| Sx5              | -1.54    | -1.00    | -1.15    | 0.00    |
| Sx7              | 92.31    | 0.00     | 19.23    | -1.00   |
| Basic            | Rx13     | Solution |          |         |
| z (max)          | blocked  | 10384.62 |          |         |
| x1               | 0.00     | 50.00    |          |         |
| x2               | 0.01     | 57.69    |          |         |
| x3               | 0.00     | 50.00    |          |         |
| Sx5              | 0.01     | 27.69    |          |         |
| Sx7              | 1.54     | 4036.46  |          |         |

Tabla 11 fase 2 resultados finales, ya no es necesario pivotar de nuevo, así se ha llegado a los resultados finales.

| Phase 2 (iter 10) | R.MUJE   | R.NIÑA   | R.NIÑO   |         |
|-------------------|----------|----------|----------|---------|
| Basic             | x1       | x2       | x3       | Sx4     |
| z (max)           | 0.00     | 0.00     | 0.00     | 0.00    |
| x1                | 1.00     | 0.00     | 0.00     | 0.00    |
| x2                | 0.00     | 1.00     | 0.00     | 0.00    |
| x3                | 0.00     | 0.00     | 1.00     | 0.00    |
| Sx4               | 0.00     | 0.00     | 0.00     | 1.00    |
| Sx7               | 0.00     | 0.00     | 0.00     | 0.00    |
| Lower Bound       | 0.00     | 0.00     | 0.00     |         |
| Upper Bound       | infinity | infinity | infinity |         |
| Unrestr'd (y/n)?  | n        | n        | n        |         |
|                   |          |          |          |         |
| Basic             | Sx5      | Sx6      | Sx7      | Sx8     |
| z (max)           | 15.00    | 25.00    | 0.00     | -0.50   |
| x1                | 0.65     | 0.75     | 0.00     | -0.01   |
| x2                | -1.00    | 0.00     | 0.00     | 0.00    |
| x3                | 0.00     | -1.00    | 0.00     | 0.00    |
| Sx4               | 0.65     | 0.75     | 0.00     | -0.01   |
| Sx7               | 60.00    | 50.00    | 1.00     | -2.00   |
|                   |          |          |          |         |
| Basic             | Rx9      | Rx10     | Rx11     | Rx12    |
| z (max)           | blocked  | blocked  | blocked  | blocked |
| x1                | 0.00     | -0.65    | -0.75    | 0.00    |
| x2                | 0.00     | 1.00     | 0.00     | 0.00    |
| x3                | 0.00     | 0.00     | 1.00     | 0.00    |
| Sx4               | -1.00    | -0.65    | -0.75    | 0.00    |
| Sx7               | 0.00     | -60.00   | -50.00   | -1.00   |
|                   |          |          |          |         |
| Basic             | Rx13     | Solution |          |         |
| z (max)           | blocked  | 10800.00 |          |         |
| x1                | 0.01     | 68.00    |          |         |
| x2                | 0.00     | 30.00    |          |         |
| x3                | 0.00     | 50.00    |          |         |
| Sx4               | 0.01     | 18.00    |          |         |
| Sx7               | 2.00     | 5700.00  |          |         |

## Referencias

Jorge, A. B. (s.f.). La programación lineal, aplicación de las pequeñas y medianas empresas. Obtenido de La programación lineal, aplicación de las pequeñas y medianas empresas: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72912559007>

Lopez, I. B. (2016). Ingenieros industriales. Obtenido de ingenieros industriales: <https://www.ingenieria-industrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/investigacion-de-operaciones/programacion-lineal/>

Taha, H. A. (2004). Investigación de operaciones. En H. A. Taha, Investigación de operaciones (pág. 848). Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.

May Zapata Cesar. (2013, Octubre 29). Programación lineal en la investigación de operaciones. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/programacion-lineal-en-la-investigacion-de-operaciones/>

## CONTEXTO E IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN LABORAL EN MÉXICO

Arroyo Arroyo Ignacio<sup>1</sup>, Morales Flores Ana Laura<sup>2</sup>, Zavala Ramírez Gabriela <sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universidad Politécnica de Pénjamo, Pénjamo, México., iarroyo@uppenjamo.edu.mx, <sup>2</sup> Universidad Politécnica de Pénjamo, Pénjamo, México., <sup>3</sup> Universidad Politécnica de Pénjamo, Pénjamo, México.

### RESUMEN

La presente investigación es de tipo documental que contextualiza en forma general lo que pasa en México con respecto al proceso de capacitación y sus resultados. El proponer, planear e implementar un curso de capacitación debe estar guiado por una metodología estándar, ya que, sin ella, no se puede estar seguro que el resultado final (objetivo del curso) sea el que se planeó para cubrir una o varias necesidades en las organizaciones. La Ley Federal del Trabajo es la que estandariza dicho proceso. Dentro del presente documento las estadísticas e informes revelan la tendencia de que sólo empresas medianas y grandes son las que más se preocupan por ofrecer capacitación a sus trabajadores.

Palabras clave: México, Ley Federal del Trabajo, capacitación, empresas.

### ABSTRACT

The present investigation is of documentary type that contextualizes in general form what happens in México with respect to training process and its results. Proposing, planning and implementing a training course should be guided by a standard methodology, since without it, one can't be sure that the final result (objective of the course) is the one that was planned to cover one or more needs on the organizations. The Federal Labor Law standardizes this process. The document presents the statistics and reports that reveal the tendency that only medium and big companies are the ones that are most concerned to offer training to their workers.

# Introducción

En el 2016 el Foro Económico Mundial comenta que el mundo ya entro en la cuarta revolución industrial; donde la biotecnología y la tecnología han avanzado a niveles que nunca se han visto. Ahora, en México, en su mayor parte, se sigue viviendo una época pos-industrial con respecto a la producción de bienes. Quiere esto decir, que la mayoría de las empresas se concentran más en producir a gran escala y tener ganancias; descuidando la calidad, la eficiencia, la cantidad de errores y la innovación. Esto provoca que no se crea en la capacitación formal, sólo en el adiestramiento (no estructurado y mínimo tiempo para la instrucción).

Empresas que prefieren enfocarse en producción y ganancias, destinan un mínimo de recursos (económicos, materiales y humanos) a la capacitación. Esto provoca que se ofrezca la misma con un nivel de calidad mínimo, poco tiempo (ya que se exige que la producción no se debe detener), espacios y recursos insuficientes, y con instructores poco capacitados o improvisados.

En nuestro país, los objetivos de la capacitación y adiestramiento están oficialmente plasmados en los artículos 153-F de la Ley Federal del Trabajo, que hace referencia a: i) Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad, así como proporcionarle información sobre la aplicación de la nueva tecnología en ella; ii) Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación; iii) Prevenir riesgos de trabajo; iv) Incrementar la productividad; v) Mejorar las aptitudes del trabajador.

Considerando que la capacitación es el proceso para el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas en el ámbito laboral, se debe indagar qué sucede en México con respecto a este

tema, ya que no se están teniendo los niveles de productividad y competitividad que tienen ciertas empresas y países que han aplicado el proceso con éxito.

## Antecedentes del proyecto

Comenta Reynoso (2007) que la capacitación en América Latina evoluciono de diferente manera (adquisición y el uso de habilidades por parte de la fuerza laboral), dando como resultado un sistema (capacitación) con escaso rendimiento y poca o ninguna capacidad de innovación.

Sin embargo, en el país, en su mayor parte, se sigue viviendo una época pos-industrial. Quiere esto decir, que la mayoría de las empresas se concentran más en producir a gran escala y tener ganancias; descuidando la calidad, la eficiencia, la cantidad de errores y la innovación. Esto provoca que no se crea en la capacitación formal, sólo en el adiestramiento (no estructurado y mínimo tiempo para la instrucción).

Otro factor que impera en el país, es la desconfianza (en general) de los jefes o dueños de la empresa hacia los empleados, al pensar que la inversión que se proporciona para la capacitación se convertirá en un gasto (que no se recuperará), ya que los empleados pueden (como posibilidad) no aprovecharla o simplemente dejar su trabajo e ir a otro donde la capacitación que se le dio le sirva para conseguir dicho empleo, que esto forma parte de la rotación de personal.

Empresas que prefieren enfocarse en producción y ganancias, destinan un mínimo de recursos (económicos, materiales y humanos) a la capacitación. Esto provoca que se ofrezca la misma

102 △ con un nivel de calidad mínimo, poco tiempo (ya que se exige que la producción no se debe detener), espacios y recursos insuficientes, y con instructores poco capacitados o improvisados.

▽ Para proponer un curso de capacitación, es necesario conocer las necesidades que se presentan en las áreas que conforman la empresa, ya sea con instrumentos (DNC), cantidad de errores, informes de productividad, quejas y sugerencias del propio personal. Lo anterior implica destinar recursos y tiempo para analizar y diagnosticar que tipo de capacitación (o adiestramiento) se requiere, y de ahí comenzar el proceso de planeación e implementación de la misma. Como ya se comentó, no se destinan recursos, ni tiempo y espacio para llevarla a cabo.

Por lo general, los dueños no ven con buenos ojos a las instituciones públicas que ofrecen los servicios de capacitación, ya que consideran que los resultados que se ofrecen no son suficientes para ofrecer oportunidades de crecimiento e incremento de la productividad.

Con este contexto, nos damos cuenta que la capacitación no es tomada como una inversión sino como un gasto y pérdida de tiempo, esta percepción es en general (no todas piensan igual), pero observable. Se dejan de lado los beneficios y oportunidades de crecimiento del personal, su satisfacción en su puesto y mejora en su productividad.

Es derecho constitucional que a todo trabajador le sea proporcionada por su patrón la capacitación en su trabajo, que le permita elevar su nivel de vida y productividad, esto de común acuerdo con el sindicato o directamente con los trabajadores, y aprobado por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social. Esto se sigue manejando de manera muy laxa y descuidada; por una parte, el gobierno al no exigir un apego estricto a la ley, y por la otra, los dueños o jefes al no prestarle atención a la capacitación como una obligación.

## Planteamiento del problema

La Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales comenta (FLACSO) que “sin crecimiento económico sostenido y sin una educación básica escolarizada sólida e igualitaria, los programas de capacitación para el empleo impulsados por el Gobierno Mexicano resultan ineficientes e innecesarios”. (FLACSO, 2013)

La FLACSO (2013) menciona que los programas de capacitación laboral son débiles debido a la falta de competitividad de las empresas mexicanas, es decir, empresas poco competitivas sólo necesitan trabajadores poco competentes. Al igual que el incremento del empleo informal, repercute en la búsqueda del diseño e implementación de capacitaciones y especializaciones de empleados para sectores formales específicos.

En México, según el INEGI (2015) la cantidad de trabajadores capacitados es menor en la micro empresa, esto se observa en la tabla 1.



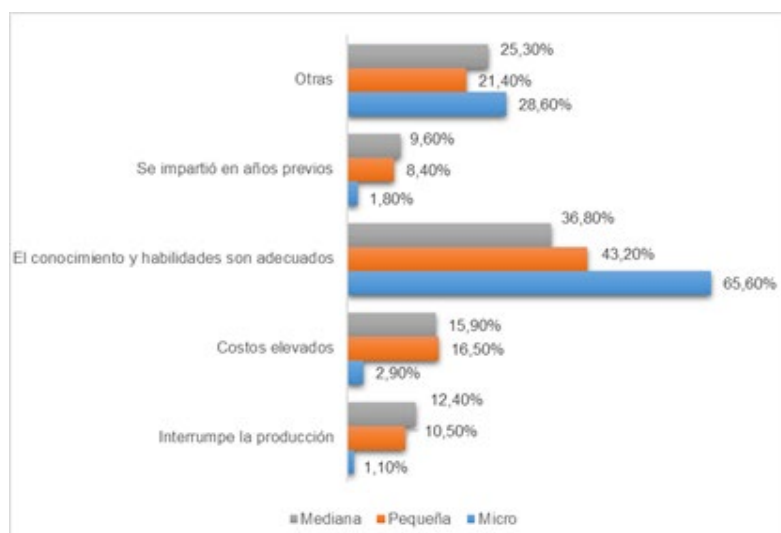
Tabla 1. Personal ocupado y capacitado en México

| Tamaño de empresa | Número de em-<br>presas | Capacitación   |           |           |         |
|-------------------|-------------------------|--|-----------|-----------|---------|
|                   |                         | Número de em-<br>presas que impar-<br>tieron capacita-<br>ción | Total     | Hombres   | Mujeres |
| Total             | 4,048,543               | 510,175  | 2,094,649 | 1,193,836 | 900,812 |
| Micro             | 3,952,422               | 453,527  | 963,139   | 450,078   | 513,061 |
| Pequeñas          | 79,367                  | 44,305   | 560,978   | 363,911   | 197,067 |
| Medianas          | 16,754                  | 12,343   | 570,532   | 379,848   | 190,684 |

Nota. Fuente: INEGI (2015).

Sólo un total de 510,175 de 4,048,543 empresas son las que impartieron capacitación en ese año, es decir, un 12.60% a nivel nacional. Esto marca un contexto negativo sobre el tema de capacitación en México. Las razones por las cuales no imparten capacitación, las menciona el INEGI (2016) en la gráfica 1.

Gráfica 1. Razones por las que las empresas no capacitan



Fuente: INEGI (2016)

Como lo menciona la FLACSO (2013), el no considerar capacitar a los trabajadores, es por el hecho de que afirman, como se observa en la gráfica 1, que no se requiere debido a que son adecuados los conocimientos y habilidades que poseen en ese momento.

Lo que se visualiza, es la tendencia de que la capacitación se brinda más en empresas medianas (50 a 150 personas) y grandes (más de 400 empleados). Ellas son sinónimo de capital, recursos y necesidad (competitividad) para implementar el proceso de capacitación.

104 **△** De seguir la situación, las empresas y organizaciones seguirán en rezago con respecto a su desarrollo y competitividad en el mercado. Sabemos que una empresa que no crece, tarde o temprano será superada por otra que mejore sus precios, calidad e incluso percepción ante el mercado. Si en México la mayoría de las pequeñas empresas desaparecen al corto plazo, esto contribuirá (de forma negativa) a acelerar dicho tiempo ya que vivimos en un mundo globalizado y donde la tecnología lleva un ritmo cada vez más acelerado.

## Justificación del proyecto

El presente proyecto se enfocará en estudiar el proceso de diseño para la capacitación de acuerdo a los reglamentos de la Ley Federal Del Trabajo, su entorno y las consecuencias de no aplicarlo bien. Según Reynoso (2007), existen diferentes beneficios de realizar una capacitación tanto para la organización como para el individuo. Entre ellos están:

Beneficios para la organización: a) Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles; b) Eleva la moral de las personas; c) Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización; d) Mejora las relaciones jefe-subordinados; e) Contribuye a la formación de líderes y dirigentes; f) Incrementa la productividad y la calidad del trabajo; g) Promueve la capacitación a toda la organización; h) Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflicto; i) Crea mejor imagen; j) Fomenta la autenticidad, la apertura y la confianza; k) Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.

Beneficios para individuo: a) Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas; b) Estimula la confianza, la posición asertiva y el desarrollo; c) Contribuye positivamente en

el manejo de conflictos y tensiones; d) Mejora las aptitudes comunicativas; e) Sube el nivel de satisfacción con el puesto; f) Permite el logro de metas individuales; g) Desarrolla un sentido de progreso en muchas áreas; h) Elimina los temores a la incompetencia; i) Actualiza los conocimientos de los empleados.

## Objetivo

Identificar los elementos y factores que intervienen en el proceso de capacitación para diseñar un curso que desarrolle los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para la organización.

## Marco teórico

### Capacitación

La capacitación es “el proceso de aprendizaje al que se somete una persona a fin de obtener y desarrollar la concepción de ideas abstractas mediante la aplicación de procesos mentales y de la teoría para tomar decisiones no programadas”. (Reynoso, 2007)

Aunque la capacitación auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden contribuir al desarrollo de esta persona para cumplir futuras responsabilidades. Las actividades de desarrollo de personal, por otra parte, ayudan al individuo al manejo de responsabilidades futuras, independientemente de las actuales (Reza y Riveros, 2005). Complementando la idea, comenta Reynoso (2007) que la capacitación es un instrumento que ayuda a que los trabajadores adquieran conocimientos, habilidades y destrezas las cuales se lo harán más

competentes.

Se puede capacitar tanto al personal que ya realiza determinada labor en la institución como al que próximamente realizará alguna actividad nueva dentro de la institución. Muchas veces es posible que los candidatos internos no posean todas las habilidades necesarias o quizá posean hábitos negativos que sea preciso cambiar. Este equilibrio entre la actitud y las necesidades del puesto pueden aumentar la moral de un empleado para su puesto (Reza y Riveros, 2005).

De acuerdo con Sánchez (2007) existen dos tipos de necesidades de capacitación:

— **Las Manifiestas:** Son las que se dan por cambios de estructura organizacional, la movilidad del personal, avances tecnológicos en la organización, cambios en el personal ya sea por nuevos ingresos, ascensos, transferencias a otros puestos o cambios en los métodos y herramientas de trabajo.

— **Las Encubiertas:** Estas se dan normalmente cuando los trabajadores ocupan sus puestos de trabajo y presentan problemas de desempeño derivados a la falta u obsolescencia de conocimientos, habilidades y actitudes, ésta determinación es la más difícil de identificar.

También Sánchez (2007) dice que existen dos campos de actividad de la capacitación y estos son:

— **La capacitación en el trabajo:** Esta persigue el desarrollo de los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas de los trabajadores, para incrementar su desempeño en un puesto o área de trabajo específica.

— **Capacitación para el trabajo:** Esta se refiere al aprendizaje de los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas que requiere un indi-

viduo para incorporarse al sistema productivo de una ocupación específica.

## Preceptos de la Ley Federal Del Trabajo

Sobre la capacitación, se tiene que históricamente en México se originó en la reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 1978, el cual genera la fracción XIII del artículo 123, apartado A, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: “Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria establecerá los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patronos deberán cumplir con dicha obligación”. Los artículos que hacen referencia están del Artículo 153-A al 153-X

## Proceso de capacitación

Para que sea una capacitación confiable y válida, la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), establece cuál debe ser el proceso para proporcionar dicha actividad, como se muestra a continuación:

1. **Análisis situacional:** Revisar objetivos, metas y políticas laborales, recursos humanos, técnicos, materiales, financieros, etc. Determinar problemas reflejados en cada puesto de trabajo. Con la finalidad de disponer de información real para la preparación integral de los trabajadores. Esta actividad se representa en la ilustración 1.

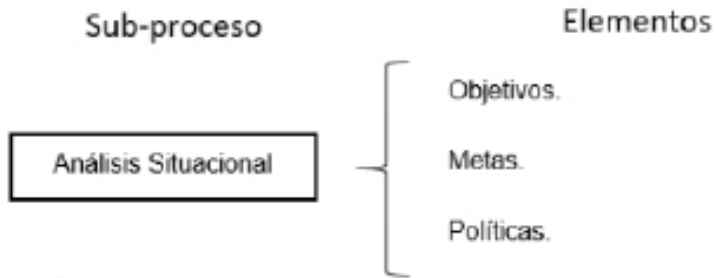


Ilustración 1. Elementos que conforman el análisis situacional para el proceso de capacitación.

Fuente: Elaboración propia en base a la información de STPS.

2. Detección de necesidades de capacitación: Desarrollar un estudio de la problemática identificada en el análisis situacional para ubicar los problemas que serán resueltos con capacitación. Esta actividad se representa en la ilustración 2.

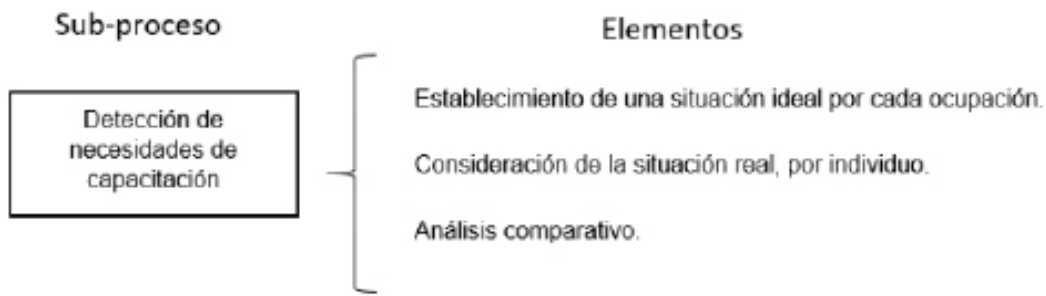


Ilustración 2. Elementos que conforman la detección de necesidades para el proceso de capacitación.

Fuente: Elaboración propia en base a la información de STPS.

3. Plan y programas de capacitación: Las necesidades de capacitación se van a reflejar en un proyecto denominado "plan de capacitación", que involucra todas las áreas de oportunidad de la empresa. Detalla el presupuesto y las inversiones que son destinadas a la preparación del personal; su contribución al cumplimiento, de propósitos, políticas y objetivos de los trabajadores y de la organización. Esta actividad se representa en la ilustración 3 y 4.

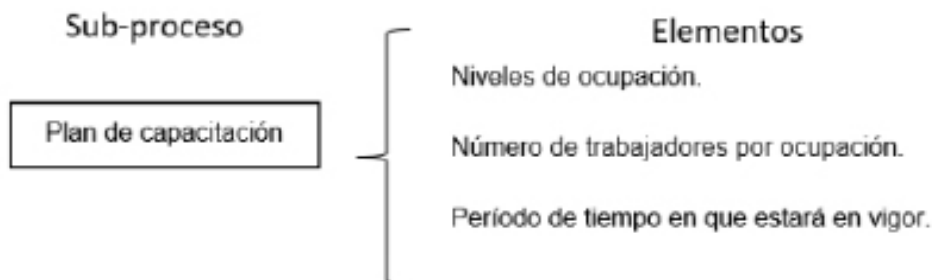


Ilustración 3. Elementos que conforman el plan para el proceso de capacitación.

Fuente: Elaboración propia en base a la información de STPS.

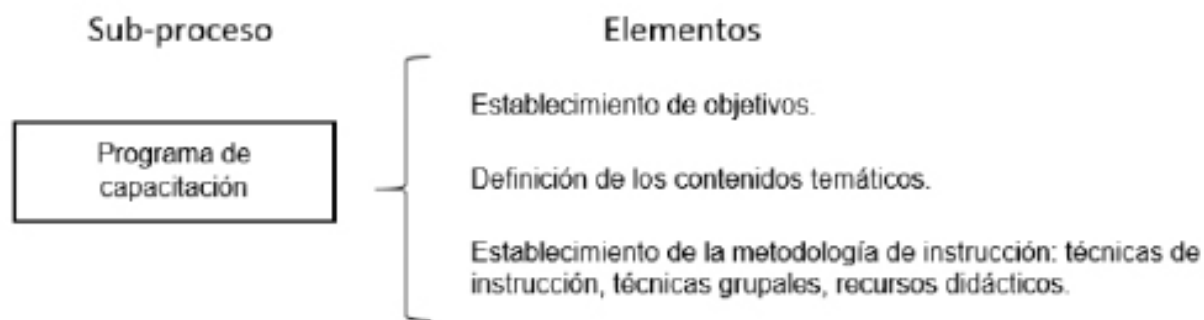


Ilustración 4. Elementos que conforman el programa para el proceso de capacitación.

Fuente: Elaboración propia en base a la información de STPS.

4. Operaciones de las acciones de capacitación: Es cuando se lleva a la práctica el programa de capacitación. Esta actividad se representa en la ilustración 5.

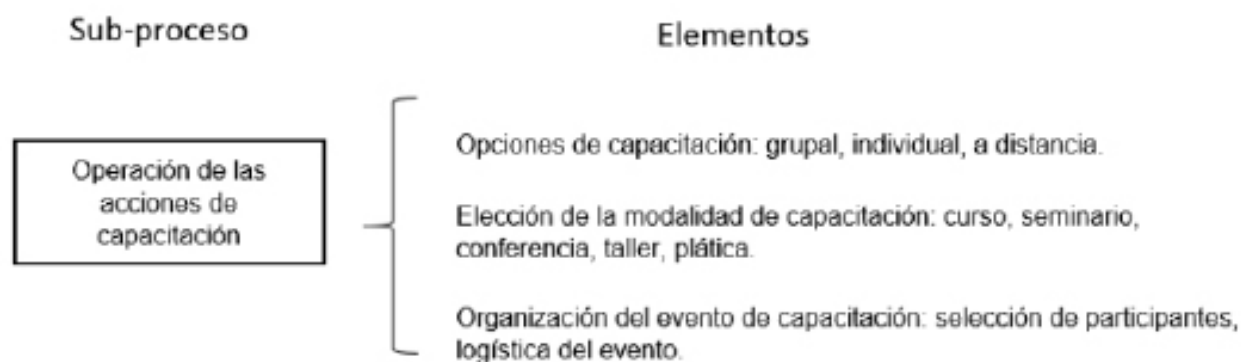


Ilustración 5. Elementos que conforman la operación de las acciones para el proceso de capacitación.

Fuente: Elaboración propia en base a la información de STPS.

5. Evaluación y seguimiento de la capacitación: Determinar el aprendizaje logrado por los participantes en el curso como la tarea realizada por los instructores, con el objeto de precisar en qué medida se han logrado los objetivos de la capacitación, si se generaron desviaciones y acciones correctivas que se requieren. Los instrumentos de evaluación recomendados son: evaluación diagnóstica, evaluación intermedia, evaluación sumaria. Esta actividad se representa en la ilustración 6 y 7.

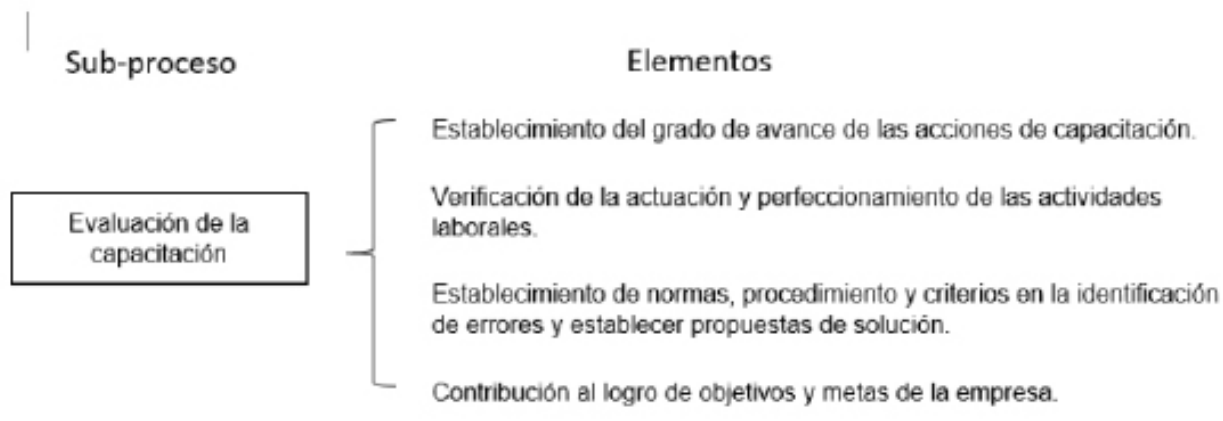


Ilustración 6. Elementos que conforman la evaluación para el proceso de capacitación.

Fuente: Elaboración propia en base a la información de STPS.

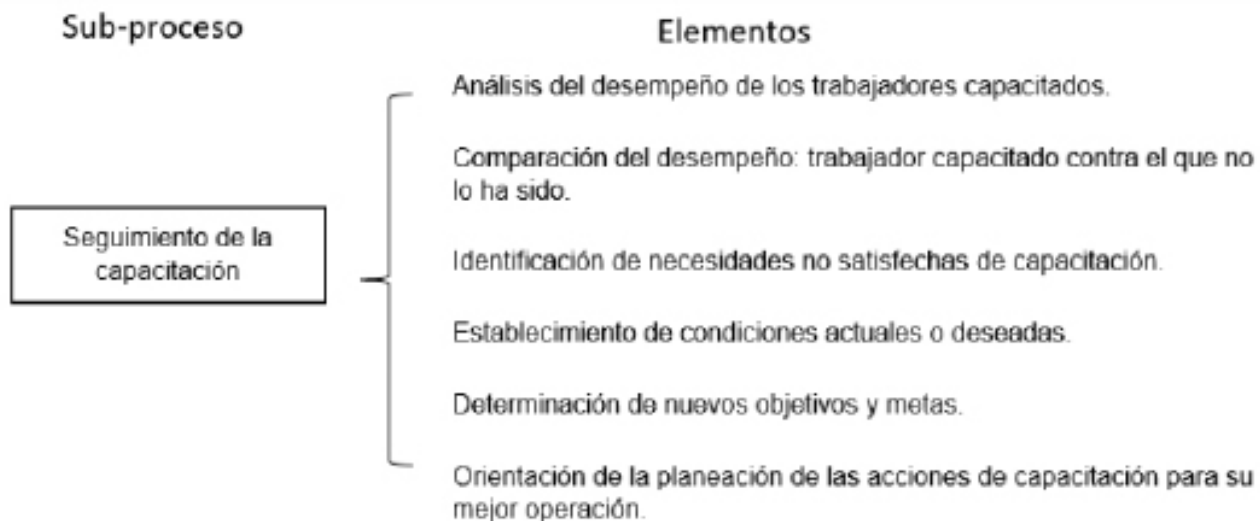


Ilustración 7. Elementos que conforman el seguimiento para el proceso de capacitación.

Fuente: Elaboración propia en base a la información de STPS.

## Consideraciones

Novick (1998), como consultora de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, recolectó información sobre empresas que demostraron tener éxito en sus procesos de capacitación, a la vez que una mejora en su productividad y satisfacción en sus trabajadores. Comentan que para tener éxito en una capacitación, se propone poner atención en los siguientes factores:

1. Articulación de la capacitación y el aprendizaje en la empresa: a) La capacitación debe ser encarada como un proceso de carácter continuo y permanente; b) El reconocimiento de los saberes tácitos como variable ligada a la enseñanza y al aprendizaje; c) Jerarquizar la traducción de los saberes tácitos a los codificados (aprovechar la experiencia y transformarla en conocimiento); d) Indispensable entrenamiento en los espacios de trabajo y a cargo de las empresas (debe haber un periodo de formación).

2. Aspectos organizacionales: la inserción en el sistema empresa: a) Como un componente sistémico de la empresa; b) Constituirse en un eje central de la gestión de los recursos humanos.

3. Metodología y técnicas para la implementación exitosa de programas de capacitación: a) Mecanismos de detección de necesidades de capacitación; b) Formación de formadores; c) Certificación; d) Evaluación.

4. Los centros de capacitación de las empresas como factores de desarrollo: a) Instituciones educativas o de entrenamiento; b) Centros de enseñanza técnica; c) Centros de capacitación dentro de las empresas.

Empresas, como Telmex, IBM, Petrobras, Volkswagen (Puebla), según los estudios hechos por la CEPAL (Novick, 1998), que han demostrado un crecimiento constante, satisfacción del cliente e innovación constante, demuestran que una parte importante para ellos es la capacitación.

Si bien, se observa que las empresas que realmente capacitan son las medianas y grandes. Así que las políticas de gobierno deben estar enfocadas en las más pequeñas; ya que como se mencionó son las que tienen pocos recursos, conocimientos y tiempos (producción), y en ellas, el personal está poco calificado.

## Conclusiones

Las empresas se enfrentan cada vez más a una apertura de mercados, la globalización y los avances en tecnología las obligan a ser más competitivas y mejorar sus procesos. Esto es una buena razón para integrar el proceso de capacitación a su actividad cotidiana.

Nos damos cuenta de que en México las empresas pequeñas (la mayor parte) no imparten capacitación, no sólo por la falta de tiempo y recursos,

sino por el nivel que manejan con respecto a su productividad y competitividad en el mercado. Producir y vender son las principales actividades que priorizan estas empresas. Una empresa con un nivel bajo de competitividad, no requiere trabajadores competitivos, sólo los que cubran lo mínimo indispensable.

También el trabajo que ha desempeñado el gobierno no ha sido bien enfocado a estas pequeñas empresas, ya que es obligación (legal) el verificar que la capacitación se ofrezca en las empresas y ayudar con las mismas (a través de la STPS).

Tanto empresas y gobierno deben darle importancia a la capacitación, verla como una inversión y no sólo como un requisito para cumplir con la Ley. Se debe generar una cultura alrededor del desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas en los trabajadores. Esto generará el hábito de buscar mejorar como personas y organización. Para ello no es necesario una fuerte inversión, ya que existen las formas e instituciones que ayudan a implementar la capacitación con formas educativas comprobadas.



## 110 Referencias

FLACSO. (2013). Programas de capacitación de trabajadores en México son obsoletos. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. Recuperado Febrero 02, 2017, de <http://www.flacso.edu.mx/noticias/Programas-de-capacitaci%C3%B3n-de-trabajadores-en-M%C3%A9xico-son-obsoletos>

INEGI. (2016). Estadísticas Detalladas Sobre las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas del País. Recuperado Febrero 02, 2017, de [http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2016/especiales/especiales2016\\_07\\_02.pdf](http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2016/especiales/especiales2016_07_02.pdf)

INEGI. (2015). Encuesta sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE). Recuperado Febrero 02, 2017, de [http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/encuestas/establecimientos/otras/enaproce/default\\_t.aspx](http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/encuestas/establecimientos/otras/enaproce/default_t.aspx)

Novick, Marta. (1998). Experiencias exitosas de capacitación de empresas innovadoras en América Latina y el Caribe: Su articulación con el aprendizaje de la empresa. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado Febrero 2, 2017, de <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/6/4606/indice.htm#INDICE>

Reza, J. C., y Riveros, A. (2005). Capacitación de personal. Recursos Humanos, p 283.

Reynoso, C. (2007). Notas sobre la capacitación en México. Revista Latinoamericana del Derecho Social, 5, 165-190. Recuperado Febrero 01, 2017, de <http://www.journals.unam.mx/index.php/rlds/article/view/21206/20026>

Sánchez, A. (2007). La capacitación y adiestramiento en México: regulación, realidades y retos. Revista Latinoamericana de Derecho Social, 38.

Recuperado Febrero 01, 2017, de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rlds/article/view/21207>

STPS. (s.f.). Implementación del proceso capacitador. Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Recuperado Febrero 02, 2017, de [http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La\\_funcion\\_de\\_la\\_capacitacion.pdf](http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacion.pdf)



## UNA APROXIMACIÓN AL COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN... PÉNJAMO

Daniel Eduardo Cruz Cuadros<sup>1</sup>, Glafira Vázquez Olarra<sup>2</sup>, Yazmin Ivonne León Alvarado<sup>3</sup>

### RESUMEN

La presente investigación aborda el tema de la responsabilidad social en las pequeñas y medianas empresas de Pénjamo, Guanajuato, México y el compromiso de la Dirección con el involucramiento de los stakeholders. Se muestran los resultados de la etapa inicial de la investigación realizada, en la que mediante la aplicación de un instrumento adaptado de DERES, se refleja el nivel de compromiso de las empresas con su estrategia de Responsabilidad Social. Se describe el involucramiento de los stakeholders o grupos de interés en la empresa, definidos como personas y organizaciones que son impactadas por las acciones de la empresa y pueden impactar la misma con sus actos. Desde el enfoque cuantitativo, se realizó la investigación del tipo no experimental, exploratorio y descriptivo, concluyendo que a los Dirigentes de las pequeñas y medianas empresas en estudio, el tema de responsabilidad social no les ajeno y han identificado a los stakeholders, a quienes han comenzado a involucrar de manera incipiente, en algunas decisiones de la empresa, siendo este un acto completamente voluntario que debe ser entendido como una relación ganar-ganar de largo plazo. La responsabilidad social coloca las bases de la sostenibilidad empresarial porque cuida las relaciones fundamentales para que la empresa pueda seguir operando y generando ganancias.

Palabras clave: Responsabilidad social, grupos de interés, compromiso social.

---

<sup>1</sup> 215030116@uppenjamo.edu.mx, Teléfono: 469 1242220, Universidad Politécnica de Pénjamo,  
<sup>2</sup>gvazquez@uppenjamo.edu.mx, Teléfono: 469 107 9823, Universidad Politécnica de Pénjamo,  
<sup>3</sup>3215030259@uppenjamo.edu.mx, Teléfono: 352 1428985, Universidad Politécnica de Pénjamo

The present investigation approaches the topic of the social responsibility in the small and medium companies of Penjamo, Guanajuato, Mexico and the commitment of the Direction with the involucramiento of the stakeholders. There appear the results of the initial stage of the realized investigation, in which by means of the application of an instrument adapted from DERES, there is reflected the level of commitment of the companies by his strategy of Social Responsibility. There are described the involucramiento of the stakeholders or groups of interest in the company, defined as persons and organizations that are impressed by the actions of the company and can impress the same one with his acts. From the quantitative approach, there was realized the investigation of the not experimental, exploratory and descriptive type, concluding that to the Leaders of the small and medium companies in study, the topic of social responsibility not foreign and they have identified the stakeholders, whom they have begun to involve in an incipient way, in some decisions of the company, being this completely voluntary act that must be dealt as a relation win win of long term. The social responsibility places the bases of the managerial sustainability because it takes care of the fundamental relations in order that the company could continue operating and generating earnings.

Key words: Social responsibility, stakeholders, social commitment.

## 1. Descripción del problema.

Las empresas se construyen definiendo sus propios valores y preferencias éticas. En la construcción de su proyecto empresarial y de los valores asociados a él, las empresas deben escuchar las voces de aquellos que experimentan las consecuencias de sus acciones; la empresa debe asumir su responsabilidad ante ellos. (Camacho, 2013, pág. 71)

De acuerdo con González (2008) y Raufflet (2012) citados por Conraud (2015) La responsabilidad social puede ser entendida como una acción estratégica inherente a la empresa, que consiste en mantener una estricta vigilancia tanto en las operaciones que realiza como en el impacto de éstas en el medio ambiente; pone especial cuidado en su carácter sustentable en lo social y ambiental; reconoce la necesidad de mantener una serie de interrelaciones con distintos grupos, cuyos intereses pueden ser diferentes, lo cual implica actuar con respeto hacia las personas, la comunidad en la que se ubica, a la legalidad y la práctica de valores.

Según Chirinos (2012-2013) en materia de responsabilidad social, las decisiones de acción social de las organizaciones deben mirar como primeros beneficiarios a los trabajadores de la empresa, ya que éstos, como principales partes interesadas o públicos de la organización, se destacan por su relevancia en la estrategia empresarial, seguidos de accionistas, clientes, comunidades, entre otros grupos de interés que la empresa defina, basada en su relación e impacto mutuo.

La presente investigación fue realizada por estudiantes de la Licenciatura en Administración de la Universidad Politécnica de Pénjamo, en la que se aborda el tema de la responsabilidad social empresarial, particularmente, en la relación que tienen

las empresas con los grupos de interés o stakeholders en el municipio de Pénjamo ubicado en el estado de Guanajuato; considerándose como población de estudio a las empresas grandes y medianas del municipio, que tienen operaciones y están registradas en el Directorio Estadístico de Unidades Económicas (DENUE) del INEGI.

De acuerdo con el Libro Verde, la Responsabilidad Social Empresarial es «La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones empresariales y sus relaciones con sus interlocutores» (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001), ante ello, se interpreta que todas las organizaciones, sin distinción, pueden ejercer su voluntad de relacionarse con la sociedad y otros grupos de interés. Por esto, en la Licenciatura en Administración de la Universidad Politécnica de Pénjamo se realizó una investigación exploratoria para conocer si las empresas medianas y grandes aplicaban acciones en materia de responsabilidad social considerando la opinión o participación de los stakeholders. Las pymes son el motor de la economía por lo que, se vuelve fundamental su supervivencia de manera competitiva siendo capaces de hacer negocios de forma humana y ética.

Siguiendo a Brochain (2003) se va a entender por stakeholders, grupo de interés o parte interesada a aquel grupo que influye o ha sido influido por la actividad de la organización. La expresión multis-takeholder hace referencia a diferentes grupos de interés, cada uno de ellos con sus aspiraciones y expectativas diversas en relación a lo que se puede esperar de la actividad de una organización.

El objetivo de la investigación versa: Determinar el compromiso de las pequeñas y medianas empresas del municipio de Pénjamo, con la responsabilidad social considerando la participación y

△ opinión de los grupos de interés.

114

▽ Pregunta de investigación: ¿En qué factores de la responsabilidad social, las pequeñas y medianas empresas de Pénjamo toman en cuenta a los stakeholders?

## 2. Base teórica

El tema de responsabilidad social ha sido estudiado desde diferentes ámbitos, con diversas teorías, que han evolucionado junto con la civilización. Los estudios sobre responsabilidad social en la Pyme son recientes, y con desatino se abordan bajo la perspectiva de las grandes empresas; por tanto, cuando las prácticas esperadas no se ven reflejadas en la Pyme se argumenta que no es posible hablar de responsabilidad social en ésta. Sin embargo, si se ajustara a la definición propuesta por Boutilier y Thompson (2011) citado por Muñoz (2016) en el sentido de que la responsabilidad social es el compromiso adquirido por la organización, por haber obtenido de la sociedad la licencia, el permiso con el cual se asienta y de donde obtiene los recursos, materiales e inmateriales, trascendentes o intrascendentes, para producir su razón de existir. En este sentido, cualquier organización es susceptible de contraer compromisos de responsabilidad social, como se establece en la Norma ISO 26000 (2010), entonces, se puede argumentar que la Pyme depende más de sus proveedores y clientes, y por tanto no es autónoma para decidir por sí sola sobre acciones de responsabilidad social.

El papel de los grupos de interés en la implantación de un proceso de Responsabilidad Social (RS) es muy importante. Los más relevantes para las pequeñas y medianas empresas son los/as accionistas e inversores, los trabajadores/as, los clientes y los proveedores. Aunque puede ser

significativo el papel de otros grupos y colectivos como los sindicatos, los competidores, las administraciones públicas y órganos reguladores, los medios de comunicación o las organizaciones no gubernamentales. (Gobierno de Navarra, s.f.)

El concepto de organización que se relaciona con sus grupos de interés exige pensar el diálogo. Tres pueden ser los escenarios:

1. La organización conduce una multitud de diálogos con sus grupos de interés, pero separados, independientes entre ellos.
2. Se conduce una multitud de diálogos, pero sólo algunos de ellos están relacionados.
3. El diálogo incluye un gran número de interacciones entre los diferentes grupos de interés por temas diferentes y es entonces cuando se puede hablar de diálogo multistakeholder.

Cuando este diálogo multistakeholder se concreta en compromisos que debe cumplir esta organización como consecuencia deben ser aprobados por sus diferentes grupos de interés, representados en sus órganos sociales, entonces es cuando se está haciendo referencia a gobierno multistakeholder.

En resumen, el diálogo entre partes interesadas y/o gobiernos multistakeholder son instrumentos que bien manejados, pueden servir para facilitar que las decisiones que toma cada una de las partes conduzca a una situación eficiente, (se entiende por eficiente la mejor situación posible, dados los recursos y conocimiento disponibles en aquel momento determinado).

Los grupos de interés se pueden clasificar en tres grupos: i) Consustanciales: aquellos grupos sin los cuales la empresa no podría existir como lo son inversionistas, empleados, colaboradores; ii) Contractuales: grupos con los que la empresa tie-

ne algún tipo de contacto formal, de acuerdo a su relación comercial o productiva, como lo son sus clientes, directivos o proveedores y iii) Contextuales: son los grupos que desempeñan en el punto principal para mantener la credibilidad de la empresa y la licencia de operar de la misma ya sea gobierno, competidores o sociedad en general.

Es importante mantener las relaciones con los stakeholders puesto que son aliados que facilitan el trabajo social de las empresas. Es de suma importancia mantener comunicación entre organizaciones y stakeholders para que los diversos grupos de interés puedan expresar sus intereses para que así los diversos grupos de interés puedan expresar sus intereses para que estos sean tomados en cuenta en los procesos de planificación del ente económico y esto se refleje en las políticas y decisiones que estos mismos tomen.

Para tener un impacto a largo plazo en los ciudadanos, las organizaciones deben contar con proyectos permanentes. El impacto principal de las estrategias organizacionales de responsabilidad social es la producción de bienes o servicios menos costosos al consumidor y con menor impacto ambiental, proveer empleos dignos y, a su vez, promover el desarrollo de conocimientos y tecnología. El sector privado no va a solucionar todos los problemas económicos y sociales, pero definitivamente puede contribuir a su prosperidad, a la par de mejora sus propias utilidades (Prahalad y Hammond, 2002) citado por Leal y Ojeda (2013).

### 3. Metodología

La investigación se realizó desde el enfoque cuantitativo, usando un diseño no experimental, transeccional y exploratorio descriptivo.

De acuerdo con el INEGI (2016) en Pénjamo, Guanajuato existen 12 medianas empresas y 16

grandes, 171 pequeñas y 4487 micro. Se aplicó una herramienta de recolección de información, con adaptaciones de un instrumento utilizado por la organización: Desarrollo de la Responsabilidad Social (DERES) denominado: Cuestionario de Autoevaluación de la Dirección que apunta a la medición del compromiso de una organización con la Responsabilidad Social Empresarial. Al instrumento se realizaron ajustes en los términos y preguntas que fueran aplicables al contexto, integrando así, un cuestionario de 53 ítems referentes a la responsabilidad social, mismo que se aplicó a 21 dirigentes de empresas localizadas en las áreas urbanas del municipio de Pénjamo. De acuerdo con DERES, el cuestionario original apunta a ser respondido principalmente desde la dirección o gerencia y si bien, cubre algunos aspectos considerados como “elementales”, es justo decir que el mismo se orienta a empresas de mediano y gran porte con cierta estructura y para las cuales el concepto de “Responsabilidad Social Empresarial” como tal no es nuevo (DERES, s.f.), por ello, la condición inicial para responder el instrumento, es que el entrevistado fuera el gerente, encargado, empresario, patrón o dueño de la organización.

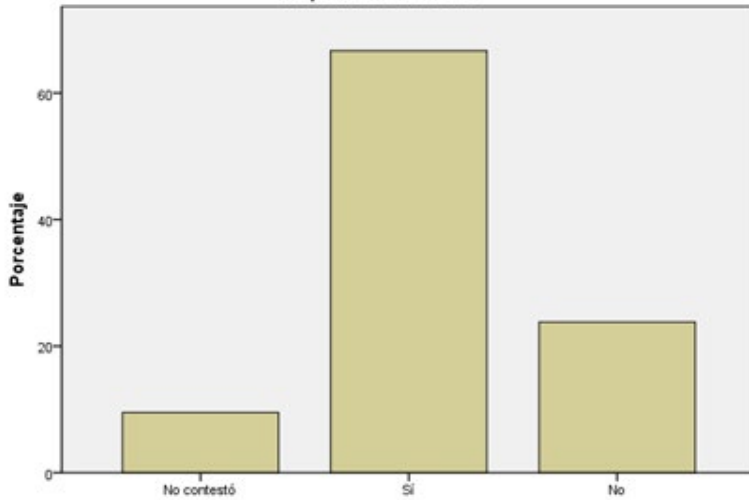
Para efectos del presente escrito, solamente se presentan los resultados relacionados con las preguntas relativas a la relación con los stakeholders. Para el procesamiento y análisis de información para el trabajo se utilizó el software IBM SPSS Statistics versión 19. Se realizó el análisis de cada variable estudiada y posteriormente, la interpretación de los resultados aportados por dicho sistema de análisis. RESULTADOS

△ GRÁFICA 1

116



¿Existe una persona designada con responsabilidades específicas en cuanto a las políticas de RS?



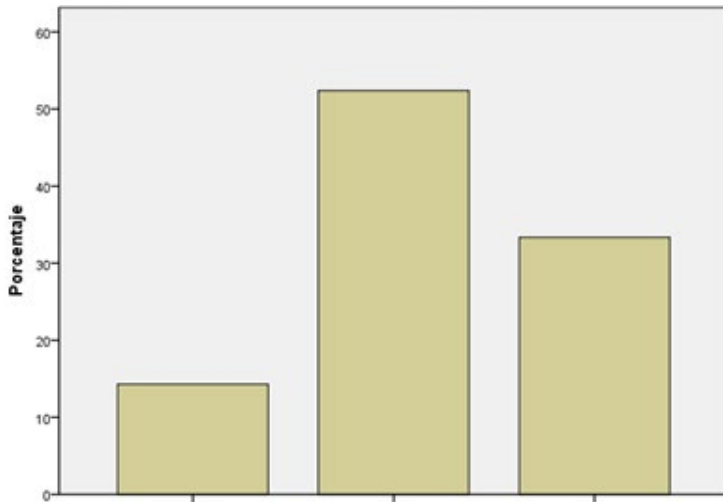
¿Existe una persona designada con responsabilidades específicas en cuanto a las políticas de RSE?

4

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de datos

GRÁFICA 2

¿La empresa ha identificado a los distintos grupos de Stakeholders?



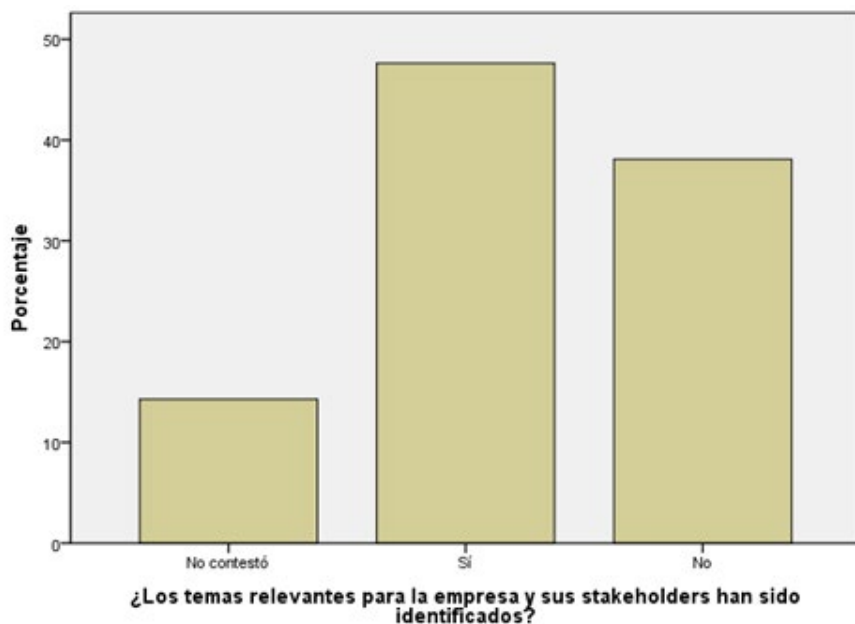
¿La empresa ha identificado a los distintos grupos de stakeholders?

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de datos



### GRÁFICA 3

¿Los temas relevantes para la empresa y sus stakeholders han sido identificados?



Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de datos

### Tabla 1

¿Los valores fueron formulados en consulta con los stakeholders?

|             | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| No contestó | 5          | 23.8       |
| Sí          | 12         | 57.1       |
| No          | 4          | 19.0       |
| Total       | 21         | 100.0      |

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de datos

### Tabla 2

¿La empresa cuenta con un sistema de relación para stakeholders?

|             | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| No contestó | 4          | 19.0       |
| Sí          | 8          | 38.1       |
| No          | 9          | 42.9       |
| Total       | 21         | 100.0      |

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de datos

|  | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| No contestó  | 5          | 23.8       |
| Visión, valores, temas, programas y objetivos a la luz del desempeño     | 8          | 38.1       |
| Esta revisión se desarrolla conjuntamente con los stakeholders           | 4          | 19.0       |
| Los programas y objetivos son modificados como resultado de este proceso | 4          | 19.0       |
| Total  | 21         | 100.0      |

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de datos

Se presentan sólo algunos resultados en gráficas y tablas, mismos que muestran lo siguiente: 63% de las empresas han designado a una persona para hacerse cargo de las acciones de Responsabilidad Social; 57% de los dirigentes de las empresas en estudio formularon los valores de la empresa en consulta con los stakeholders y sólo el 14% formuló su política de responsabilidad social en colaboración con los grupos de interés. Por otro lado, se aprecia que el 43% de empresas emiten reportes sobre las actividades de responsabilidad social considerando los temas que se trataron previamente con los stakeholders y, aunque la empresa revisa y reevalúa su filosofía, no se realiza en colaboración con los stakeholders sino con el resto de los directivos.

47.6% de las empresas afirman haber identificado los temas relevantes para ella y los stakeholders, así como sostener un diálogo para modificar o conformar los temas de interés común. Aunque el 52% de las empresas han identificado a los stakeholders casi el 43% señala no tener sistematizada la relación con los mismos.

## Conclusiones

Los datos arrojan que más del 66% de las empresas medianas de Pénjamo, Guanajuato conocen y aplican acciones de responsabilidad social. Como señala la norma ISO 26000, se muestra que las empresas, pueden operar de una manera socialmente responsable, aplicando la práctica de la responsabilidad social (RS), sobre esa base, pasar de las buenas intenciones a las buenas acciones, tomando en cuenta las opiniones de los stakeholders. Recordando así a (Friedman, 1970) quien decía, “hay una y sola responsabilidad social del negocio: utilizar sus recursos y participar en actividades diseñadas para aumentar su rentabilidad”, sobre esa base, ampliar un factor más en las empresas que influya no sólo dentro de la misma, sino con la sociedad y grupos de stakeholders, para tener una mejor evaluación del impacto social de sus procesos, siendo así sostenibles y utilitarias.

Se observa que en la mayoría de las empresas de Pénjamo si llevan acciones de RS en sus procesos, siendo de forma empírica, siendo importante que las organizaciones, sociedad y grupos de interés creen conciencia de la realización de acciones que mejoren o crean empresas socialmente responsables, aquellas redundarán en una mejor colocación social de la empresa cuyo rendimiento se evidenciará en el largo plazo.

Con los resultados se ha logrado el objetivo que alude a la determinación del compromiso de las pequeñas medianas empresas con la RS, considerando la participación y opinión de los grupos de interés; asimismo, se observó que más del 50% de empresas sí ha identificado a sus stakeholders y el 47% han identificado los temas de interés común, además, algunas han formulado los valores, programas y objetivos con los grupos de interés.

Puede apreciarse que son pocas empresas las que mantienen una relación con los stakeholders, a pesar de que el tema no es desconocido para los dirigentes y han realizado acciones empíricas relacionadas con los stakeholders y la responsabilidad social, esto representa un área de oportunidad para vincular a la universidad con las empresas para formarlos y concientizarlos de la Responsabilidad Social y, posiblemente, diseñar un plan de intervención con las organizaciones y los grupos de interés.

El avance en los resultados de este trabajo son una aproximación al comportamiento de las empresas medianas y grandes en Pénjamo, la segunda etapa de la investigación consiste en aplicar el instrumento a empresas micro y pequeñas para verificar los resultados y comprobar si estas organizaciones contraen compromisos de responsabilidad social.

## 120 Referencias

Axtle, M.; Barber, K. & Carlos, M. (2007). La Responsabilidad Social en las Pymes. México: Universidad Anáhuac, 5 (52).

Brochain, P. (2003), "Towards a Sustainable Corporate Social Responsibility", European Foundation for the improvement of Living and Working Conditions, Luxemburgo.

Conraud, E. (2014). Estrategias de sustentabilidad de las multinacionales en estado de Guanajuato y su importancia en el desarrollo social. México, D.F., México: Pearson Educación.

García, C. (2009). Instrumento de evaluación de Sustentabilidad y Responsabilidad social en Pymes. Administración, 1-12.

Gottschalk, P. (2011). Corporate Social Responsibility, governance and corporate reputation. Londres: World Scientific.

Leal, F. y Ojeda, J. (2013). Estrategia organizacional en la responsabilidad social corporativa: una opción competitiva para las organizaciones. Desarrollo de la responsabilidad social en las organizaciones. México: Universidad Autónoma de Aguascalientes.

López, V. (2009). Sustentabilidad y Desarrollo Sustentable. México. D.F. México: Tillas.

Medina, S. (2012). Pensar en el Futuro: El Desarrollo Humano Sustentable en México. México. D.F., México: El Colegio de Puebla, A.C.

Navarrete, F. (2015). Las prácticas de desarrollo sustentable: un acercamiento descriptivo a las pequeñas empresas de Guadalajara, México. Cuadernos de Administración, 31(53), 48. Recuperado el 13 de agosto de 2016

Nelson, J. y Zadek, S. (2000), Partnership Al-

chemy: New Social Partnership in Europe. Copenhagen: The Copenhagen Centre.

Weiss, W. (2006). Ética, en los negocios: Un enfoque de administración de los Stakeholders y casos. México, D.F.: Thomson